



FACULTAD DE DERECHO

**INFORME JURÍDICO DE EXPEDIENTE
ADMINISTRATIVO N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU**

**PRESENTADO POR
FÁTIMA ALESSANDRA PALOMINO JULIÁN**

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

LIMA – PERÚ

2021



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

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



Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de Abogada

Informe Jurídico sobre Expediente N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Materia : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Entidad : INDECOPI

Denunciante : JUAN CARLOS VILLACORTA REYES

Denunciado : BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A

Bachiller : PALOMINO JULIÁN, FÁTIMA ALESSANDRA

Código : 2014152594

LIMA – PERÚ

2021

El presente informe jurídico analiza un Procedimiento Administrativo Sancionador de Protección al Consumidor. La presente denuncia fue interpuesta por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes (denunciante) ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi Piura (ORPS de Piura) contra Banco Interamericano de Finanzas – BanBif (denunciado) por haber incurrido en infracción al Deber de Idoneidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571. Es importante mencionar que, el ORPS de Piura resolvió declinar la competencia para conocer la denuncia y remitir lo actuado en el expediente a la Comisión de Protección al Consumidor de Piura (CPC de Piura), esto obedece a que el art. 125 del Código faculta a la ORPS a conocer solicitudes de gestión inapreciables en dinero. En ese sentido, el señor Villacorta manifestó en sus descargos que el Banco no habría atendido sus solicitudes de gestión de anulación de Tarjeta de Crédito en los meses junio y diciembre 2017, lo cual habría generado el cobro de membresía, penalidades, comunicaciones de cobranza y reporte negativo ante las centrales de riesgos. Por otro lado, el denunciado manifestó que no cuenta con registro de alguna solicitud de anulación de tarjeta de crédito del señor Villacorta en el año 2017; y que dicha anulación no era posible, puesto que, tenía saldo pendiente de pago en el mes de junio 2017; además, que los estados de cuenta han sido debidamente notificados vía correo electrónico con el detalle de los importes a pagar. En el presente informe se analizan conceptos jurídicos relevantes tales como el concepto de consumidor, la denuncia administrativa, el deber de idoneidad, inversión de carga de la prueba, error material, principios del derecho administrativo, siendo estos los principales temas jurídicos identificados en el expediente. En primera instancia, la CPC de Piura mediante Resolución Final N° 924-2018/INDECOPI-PIU, de fecha 10 de octubre de 2018 declara FUNDADA la denuncia porque considera que el señor Villacorta se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, por ello sanciona al Banco con 3 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y ordenando como medida correctiva que cumpla con anular la tarjeta de crédito, cesar los avisos de cobranza, retirar el reporte negativo ante las centrales de riesgos, extornar la deuda por el concepto de membresía y penalidades generadas. Finalmente, a razón del recurso de apelación interpuesto por el Banco, en la segunda instancia, la Sala Especializada en Protección al Consumidor mediante Resolución N° 1355-2019/SPC-INDECOPI con fecha 22 de mayo de 2019, resolvió REVOCAR y, en consecuencia, se declara INFUNDADA la denuncia del señor Villacorta, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante haya presentado las solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, en los meses de junio y diciembre de 2017, dejando sin efecto la sanción de 3 UIT, la medida correctiva, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento; y, la disposición de la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

ÍNDICE

- RELACIÓN DE LOS PRINCIPALES HECHOS EXPUESTOS POR LAS PARTES INTERVINIENTES EN EL PROCEDIMIENTO.....2
- IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS JURÍDICOS DEL EXPEDIENTE.....8
- POSICIÓN FUNDAMENTADA SOBRE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS Y LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS.....22
- CONCLUSIONES.....24
- BIBLIOGRAFÍA.....26
- ANEXOS.....28

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

1.1. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIANTE

1.1.1. RESPECTO A LA DENUNCIA INTERPUESTA POR EL SEÑOR JUAN CARLOS VILLACORTA REYES

Con fecha 06 de marzo de 2018, el señor Juan Carlos Villacorta Reyes, (en adelante, señor Villacorta o el denunciante), interpuso denuncia ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor del Indecopi Piura (en adelante, ORPS de Piura), contra Banco Interamericano de Finanzas – BanBif (en adelante, el Banco o el denunciado) por haber incurrido en infracción al Deber de Idoneidad, de acuerdo a lo previsto en los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571 (en adelante, el Código).

Fundamentos de hecho:

1. Que, en el mes de junio 2017, el señor Villacorta solicitó al Banco, vía telefónica, la anulación de su Tarjeta de Crédito Signature (en adelante, la Tarjeta de Crédito) N° 4147-****-****-1215; en ese sentido, el banco informó que se ingresó con éxito la solicitud y la llamada estaba siendo grabada; además, el denunciante alega que se le brindó un código de atención para realizar el seguimiento de su reclamo.

2. El señor Villacorta continuó recibiendo estados de cuenta vía electrónica; por lo que, en el mes de diciembre 2017 se comunicó nuevamente con el Banco, a través de banca telefónica para cancelar su Tarjeta de Crédito, donde le informaron que la primera solicitud no había sido atendida, debido a ello, se procedió a realizar una nueva solicitud.

3. Con fecha 13 de febrero de 2018, recibió una carta de cobranza por el importe de USD.120.00 (dólares americanos), posterior a ello, recibió su estado de cuenta del mes de febrero 2018 donde se precisaba el cobro de la membresía y penalidad por incumplimiento de pago por USD.141.00 dólares americanos.

4. Finalmente, presenta su reclamo ante el Banco con fecha 15 de febrero 2018; por cuanto, no se atendió las solicitudes de anulación de Tarjeta de Crédito ingresadas vía canal telefónico, interpuesta en los meses junio y diciembre 2017.

Fundamentos de derecho:

1. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, Art. 18 y 19.
2. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, Art. 115.
3. Código Procesal Civil.- Art. 74 y 80.

Petitorio:

El señor Villacorta solicitó al ORPS de Piura, que se requiera los audios de sus solicitudes de anulación de los meses junio y diciembre 2017; y se declare fundada la denuncia y se sancione a la empresa infractora.

- Adicionalmente, el denunciante requiere que se cumpla con las siguientes medidas correctivas:

-Anular la Tarjeta de Crédito.

-Extornar deuda generada por el cobro de la membresía

-Extornar cobro de penalidad por incumplimiento de pago

-Cese de envío de comunicaciones de cobranza

-Rectificar reporte negativo ante las centrales de riesgos.

- Por último, se solicita que el proveedor asuma las costas y costos del procedimiento.

Medios probatorios:

1. Copia de la carta de cobranza de fecha 13 de febrero de 2018.
2. Copia del estado de cuenta del mes de febrero de 2018.
3. Copia de la Hoja de Reclamo del 15 de febrero de 2018.

1.1.1. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N.º 1, DE FECHA 16 DE ABRIL DE 2018, QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CONTRA BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A. – BANBIF

La Comisión de Protección al Consumidor de Piura (en adelante, CPC de Piura o Comisión), admite a trámite la denuncia y solicita al señor Villacorta los estados de cuenta de los últimos 3 meses de su tarjeta de crédito; por lo que, con fecha 30 de abril de 2018, cumple con el requerimiento de información, dentro del plazo establecido de 15 días hábiles.

1.2. RELACIÓN DE LOS HECHOS PRINCIPALES EXPUESTOS POR EL DENUNCIADO

1.2.1. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN N.º 1 DE FECHA 16 DE ABRIL DE 2018, QUE DA INICIO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Mediante escrito de fecha 10 de mayo de 2018, el Banco, debidamente representada por Karem Carolina Santoyo Aching, se apersonó al Procedimiento Administrativo Sancionador y formula sus descargos, solicitando a la CPC de Piura que declare infundada la denuncia en todos los extremos:

Contestación de la denuncia

1. El señor Villacorta ha suscrito un contrato de Tarjeta de Crédito Signature, la cual fue activada con fecha 23 de diciembre de 2016.

2. Respecto al cobro de membresía, se encuentra detallado en los documentos contractuales, siendo un cobro anual que se realiza en la Tarjeta de Crédito; asimismo, se le informa al señor Villacorta del cobro del concepto de membresía mediante estados de cuenta.

3. Por otro lado, respecto a la solicitud de anulación del mes de junio 2017, el Banco precisa que no cuentan con registros de alguna comunicación con el denunciante; además, no era posible la anulación de la Tarjeta de Crédito; puesto que, tenía saldo pendiente de pago en el mes de junio 2017.

4. Además, se valida que en el periodo de facturación de los meses agosto a septiembre del 2017 el señor Villacorta dejó de cumplir sus obligaciones de pago, lo cual generó intereses y penalidades.

5. Cabe precisar que, se le ha notificado vía correo electrónico debidamente en los estados de cuenta el detalle de los importes a pagar.

6. Por lo tanto, el banco solicita declarar infundada en todos sus extremos y archivar la denuncia.

Medios probatorios:

1. Copia de DNI del representante legal.
2. Copia de la Vigencia de Poder del representante legal.
3. Copia del contrato de Tarjeta de Crédito.
4. Copia de los estados de cuenta de la Tarjeta de Crédito del señor Villacorta.

**1.2.2. RESPECTO AL RECURSO DE APELACIÓN PRESENTADO
POR EL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A.**

Con fecha 13 de noviembre de 2018 presentó recurso de apelación contra la Resolución Final N° 924-2018/CPC-INDECOPI-PIU que declaró fundada la denuncia del señor Villacorta, alegando lo siguiente:

1. En amparo de lo dispuesto en el Art. 38 del Decreto Legislativo N° 807, el representante legal del Banco formula el recurso de apelación; debido a que, la Resolución Final declaró fundada la denuncia del señor Villacorta, sancionó con 3 UIT y ordena medida correctiva.

2. Discrepa que la interpretación de la CPC de Piura; puesto que, presupone que existieron solicitudes de gestión efectuadas telefónicamente por el señor Villacorta los meses de junio y diciembre 2017; sin embargo, ello no ha sido acreditado.

3. Dado que, el señor Villacorta no ha presentado prueba o indicio alguno que demuestre que efectuó dichas solicitudes; no obstante, el Banco negó haber recibido alguna solicitud para anular la Tarjeta de Crédito; de ser cierto, existirían registros en el sistema; pero ello no se verifica en el sistema.

4. Cabe precisar que, en la página web se detalla el procedimiento de anulación de Tarjeta de Crédito por dos vías, siendo la primera mediante llamada telefónica, donde se le otorga un código de atención; por otro lado, de forma presencial completando un formulario de anulación; sin embargo, el señor Villacorta no ha demostrado que se ha comunicado con el Banco por ninguna de las vías mencionadas; en consecuencia, la resolución impugnada carece de sustento.

5. Respecto al escrito presentado por el Banco con fecha 28 de septiembre de 2016, donde se detalla que la anulación de la Tarjeta de Crédito fue en el mes de junio 2016; la CPC de Piura, alega que existió una contradicción en los alegatos; y por ello, le resta eficacia probatoria a la posición del Banco.

6. Sin embargo, se trata de un error material; dado que, se aprecia en el contrato de la Tarjeta de Crédito que fue suscrito el 21 de diciembre de 2016; además, en el mismo escrito se adjuntó una captura de pantalla donde se aprecia que la tarjeta fue activada con fecha 23 de diciembre 2016 y cancelada el 11 de junio de 2018.

7. En ese sentido, dicha captura de pantalla ratificaría la postura del Banco, que no existía solicitud de gestión; en base a ello, el Banco no estaba obligado a gestionar la anulación de la Tarjeta de Crédito.

8. Respecto a la carga de la prueba, se establece que quien afirma el hecho debe probarlo; en consecuencia, el señor Villacorta debe demostrar que solicitó la anulación de la Tarjeta de Crédito; y luego, invertir la carga de la prueba al proveedor; no obstante, en el presenta caso, el banco no tiene manera de demostrar que dichas solicitudes se realizaron y sólo puede verificar en sus sistemas; y ya se validó que no se cuenta con dichas solicitudes.

9. Respecto a la graduación de la sanción, cuestiona el elevado importe de la multa porque se está solicitando una prueba inexistente; en base, a una presunción fundada en el error material del escrito del Banco; además, considera excesivo el importe de 1 UIT por circunstancia agravante por no acudir a la audiencia de conciliación; debido a que, no cuenta con suficiente personal facultado para asistir a la audiencia.

10. Finalmente, solicita que la resolución sea revocada y declararse infundada la denuncia, dejar sin efecto la multa y medidas correctivas.

Medios probatorios:

1. Copia de DNI del representante legal.
2. Copia de la Vigencia de Poder del representante legal.

3. Copia del contrato, solicitud y hoja resumen de la Tarjeta de Crédito del señor Villacorta.

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

Luego haber detallado la secuencia analítica del presente caso; en base al, Decreto Legislativo N°807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI establece las facultades de las comisiones y oficinas del INDECOPI, se detalla en el art. 23° que: “los procedimientos ante el órgano funcional correspondiente podrán iniciarse a pedido de parte o de oficio.

En ese sentido, haré mención a los principales problemas jurídicos del presente expediente administrativo; teniendo en cuenta que, se configura correctamente la relación de consumo se da entre dos sujetos, siendo una parte el proveedor (Banco); y, la otra parte, el consumidor (señor Villacorta), en virtud de un objeto (bien o servicio), a cambio de una contraprestación económica.

2.1. RESPECTO LA DECLINACIÓN DE COMPETENCIA DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PIURA A COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE PIURA

***Identificación**

En el presente caso, mediante escrito de fecha 06 de marzo de 2018 y complementado con el escrito de fecha 09 de marzo de 2018, el señor Villacorta interpone su denuncia a través de su abogado Renato Cárcamo ante el ORPS de Piura por la falta de atención de las solicitudes de gestión de anulación de Tarjeta de Crédito presentadas en los meses junio y diciembre 2017; por lo que, la ORPS de Piura resolvió declinar la competencia para conocer la denuncia y remitir lo actuado en el expediente a la CPC de Piura, esto obedece a que el art. 125 del Código faculta a la ORPS a conocer solicitudes de gestión inapreciables en dinero.

***Análisis**

En razón de ello, es importante tener en cuenta que la autoridad encargada del procedimiento administrativo realice un adecuado análisis para delimitar correctamente la competencia, garantizando la eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos tramitados ante la entidad.

De lo señalado por Martín (2014):

En materia de procedimientos de protección al consumidor, llevados ante Indecopi, se inician procedimientos administrativos sancionadores de oficio que implican una medida correctiva para el tercero coadyuvante que planteó la denuncia. En el procedimiento sancionador en materia de protección al consumidor el denunciante únicamente actúa como un tercero.

Debe quedar en claro que, la potestad sancionadora con la que cuenta la administración pública es ejercida por ella con carácter de exclusividad. La participación del administrado que promueve una denuncia concluye con ella. La decisión sobre la procedencia o no de un procedimiento administrativo sancionador es facultad exclusiva de la Administración (pág. 80).

En ese sentido, cuando el órgano resolutorio de ORPS de Piura se declara incompetente para tramitar o resolver una denuncia o solicitud, emite las actuaciones al órgano del Indecopi que considere competente, en este caso a la CPC de Piura; además, es importante tener en consideración que, la resolución que declara la declinación de competencia es inapelable.

Respecto a ello, nuestra jurisprudencia nacional recoge sobre la declinación de competencia:

El principio de legalidad contenido en el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, TUO de la LPAG), establece que las

autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución Política del Perú, la Ley y el derecho dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines que les fueron conferidas.

En atención a ello, la autoridad administrativa tiene competencia para conocer aquellas materias que le hayan sido expresamente delegadas. (Exp. N° 608-2020/CC1, Fundamento 3 y 4).

El ORPS es competente para conocer denuncias administrativas cuando las presuntas infracciones no superen las 3 UIT (determinada por el valor del producto o servicio); en el presente caso, en cumplimiento del Principio de Legalidad, el señor Villacorta denuncia la falta de atención de dos solicitudes de anulación de Tarjeta de Crédito presentadas vía telefónica, las cuales son solicitudes de gestión; por lo que, son inapreciables en dinero y de competencia de la CPC.

2.2. RESPECTO AL INCUMPLIMIENTO DEL DEBER DE IDONEIDAD POR LA FALTA DE ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LOS MESES JUNIO Y DICIEMBRE 2017

***Identificación:**

De lo expuesto por el denunciante en los escritos presentados de fechas 06 y 09 de marzo de 2017, indica que, el banco omitió atender sus solicitudes de anulación de Tarjeta de Crédito vía telefónica en los meses junio y diciembre 2017; pese a que en ambas comunicaciones se le habría indicado el código de atención para realizar seguimiento a las solicitudes, el denunciante señaló que no lo recordaba el número de atención.

El señor Villacorta solicita al banco lo siguiente; primero, presentar los audios de las presuntas comunicaciones telefónicas con el banco; segundo, se declare fundada su denuncia porque le estaría afectado el reporte negativo ante las centrales de riesgos; y tercero, se anule el cobro de membresía, penalidades, cese de llamadas de cobranza y anulación de Tarjeta de Crédito.

***Análisis**

En el presente caso, el señor Villacorta es considerado un consumidor financiero, teniendo en cuenta que la relación de consumo con la entidad financiera; en ese sentido, se encuentra sujeto al régimen actual de protección del consumidor financiero, Álvarez (2017) señala lo siguiente:

Ahora bien, cuando nos referimos al régimen de protección del consumidor financiero, hacemos referencia al conjunto de disposiciones que, de forma directa o indirecta, sirven para tutelar los derechos intrínsecos a aquellas personas naturales o jurídicas que contratan como destinatario final un producto financiero, ya sea en beneficio propio o de su grupo familiar o social. En nuestro país, además de los derechos reconocidos a través del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se reconocen también aquellos dispuestos en las disposiciones en materia de servicios financieros emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) (pág. 13).

Es por ello, que el señor Villacorta se encontraba facultado a buscar protección jurídica ante la SBS o Indecopi; entre otros, en el caso en concreto el señor Villacorta el señor solicita la protección al consumidor a Indecopi por la presunta falta de atención a sus solicitudes de gestión, teniendo en cuenta, la potestad sancionadora que se desarrolla mediante el Procedimiento Administrativo Sancionador.

En mención a lo anterior, el Deber de Idoneidad se detalla en el Art. 18 del Código, como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se 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.

Cabe precisar que, la idoneidad cumplirá su objetivo cuando coincida lo que

esperaría el consumidor en base a lo informado por el proveedor; por lo que, de acuerdo al caso expuesto, el consumidor espera que el proveedor brinde atención a sus comunicaciones a fin de absolver sus consultas o ejecutar alguna prestación.

En la misma línea, Stucchi (2011) precisa lo siguiente:

Debe tenerse en cuenta que la idoneidad de un bien o un servicio depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor. Ello por cuanto la información determina o acota las expectativas razonables de un ciudadano respecto de aquello que evalúa adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades. (pág. 65).

Por otro lado, el concepto de solicitud de gestión que se detalla en la jurisprudencia de Indecopi:

- Solicitudes de gestión: debe ser entendido cuando a través de ellas, el consumidor pretenda que el proveedor ejecute una prestación de dar, hacer o no hacer distinta a la sola transmisión de determinada información, y su no atención implicaría una afectación al artículo 19 del Código. (Exp. N° 102-2012/CPC, Fundamento 67).

Teniendo en cuenta lo señalado, el denunciante manifestó en su denuncia que el Banco, no cumplió con el Deber de Idoneidad, debido a que, como todo consumidor que contrata servicios financieros, las expectativas que tiene es que sus solicitudes y/o comunicaciones sean atendidas por el Banco, es por ello que el consumidor denuncia a dicha entidad porque alega que no habría cumplido con anular su Tarjeta de Crédito.

2.3. RESPECTO DE LA CARGA PROBATORIA

***Identificación**

En primera instancia administrativa mediante Resolución Final N°924-2018/INDECOPI-PIU se declara fundada la denuncia del señor Villacorta, esto obedece a raíz del análisis de la Comisión una vez acreditado el defecto por el consumidor,

corresponde al proveedor acreditar que este no le es imputable, ya sea porque se cumplió con la idoneidad o porque existen hechos ajenos que le eximen de responsabilidad, en consecuencia, la Comisión alega que el proveedor se encontraba en mejor posición para probar; y en aplicación de la carga de prueba dinámica, considera que se acreditó que el banco no atendió las solicitudes de gestión, lo cual generó el cobro por el concepto de membresía, penalidades, llamadas de cobranza y reporte negativo ante las centrales de riesgos.

***Análisis**

En el Procedimiento Administrativo Sancionador la actividad probatoria es indispensable, porque es considerada una garantía a las partes de que las actuaciones serán imparciales, para tener como resultado una decisión motivada.

Debemos de tener en cuenta que, la prueba es el elemento que va a generar certeza sobre los hechos expuestos. La actuación probatoria se debe complementar con el Principio de Impulso de Oficio, donde se precisa que, las autoridades deben orientar e impulsar correctamente el procedimiento, para ello, pueden realizar actuaciones adicionales a fin de dilucidar si la imputación al administrado es válida o no.

El señor Villacorta presenta su denuncia administrativa ante Indecopi, de acuerdo a lo señalado por Peláez (2014):

El procedimiento sancionador administrativo en materia de protección al consumidor puede ser iniciado de oficio o de parte, ya sea por iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado, de aquel que pudiera verse potencialmente afectado o por iniciativa de una asociación de consumidores. (pág. 219).

Es pertinente indicar que, el artículo 173º del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, señala que la carga de la prueba recae sobre los

administrados, lo cual guarda relación con lo establecido por el artículo 196° del Código Procesal Civil, aplicado de manera supletoria al presente procedimiento, y según el cual quien alega un hecho asume la carga de probarlo, de esa forma, la autoridad administrativa fundamentará su decisión.

Teniendo en consideración, la jurisprudencia respecto a la carga de prueba:

Este supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a este la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto colocado en el mercado, 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 acreditar que este no le es imputable, conforme a lo establecido en el artículo 104° del Código. (Exp. N° 0935-2018/CC2, Fundamento 37).

Asimismo, de acuerdo a Chang (2012):

(...) mediante Resolución No. 001-2006-LINCPC/ INDECOPI, la Comisión pone de manifiesto que, en estos procedimientos sancionadores, la carga de la prueba corresponde “a quien afirma un hecho” y no al Ente Administrativo que va a imponer la sanción (como en estricto, corresponde dentro de un procedimiento sancionador): “¿Cómo funciona la carga de la prueba? De acuerdo a la norma que regula la carga de la prueba, la misma que establece que quien alega un hecho debe probarlo, primero corresponde al consumidor acreditar la existencia de un defecto en el producto o servicio, y luego será el proveedor quien debe demostrar que aquel defecto no le es imputable debido a la existencia de circunstancias que lo eximen de responsabilidad. (pág. 204).

En base a lo expuesto, la actividad probatoria dentro del procedimiento se complementa con los principios establecidos en la normativa tales como el Principio de

Impulso de Oficio, Verdad Material, entre otros; en el presente caso, la Sala, en segunda instancia realiza una evaluación de los medios probatorios presentados por el señor Villacorta y se verifica que no acreditó el ingreso de alguna solicitud de anulación de tarjeta de crédito ante la entidad bancaria; pese a que, el consumidor debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado.

2.4. RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE LICITUD

***Identificación**

Mediante Resolución Final N°1355-2019/SPC-INDECOPI de fecha 22 de mayo de 2019, la Sala invoca el Principio de Presunción de Licitud, el cual se encuentra directamente relacionado con el Principio Presunción de Inocencia, en virtud de ello, el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor. En ese sentido, la Sala considera que el señor Villacorta no acreditó que haya solicitado al Banco la anulación de su Tarjeta de Crédito; por lo que, no corresponde sancionar al Banco por la presunta falta de atención a las solicitudes de gestión.

***Análisis**

En atención al Principio de Presunción de Licitud, se debe presumir que los administrados han actuado de acuerdo a sus deberes mientras no existe evidencia en contrario; en ese sentido, la entidad administrativa debe probar que se cometieron las presuntas infracciones denunciadas mediante el aporte de elementos probatorios para poder demostrar la responsabilidad del imputado.

De lo analizado por Morón (2014), indica lo siguiente:

Al respecto, en observancia al principio de corrección o licitud las autoridades deben presumir que los administrados actuaron acorde a derecho, mientras que no exista una resolución administrativa firme que

declare lo contrario. Bajo la noción descrita, el contenido del principio de licitud está determinado por:

- i. Solo se puede ser sancionado en virtud de pruebas que generen convicción sobre la responsabilidad del administrado, y siempre que las mismas se hayan obtenido legítimamente.
- ii. La carga probatoria recae en la administración y no se puede imponer al administrado la carga de probar su inocencia, esta afirmación exige que se realice una actividad probatoria mínima, no siendo suficientes las declaraciones o afirmaciones de los denunciantes para desvirtuar la presunción de licitud, ni los descargos del imputado (...)
- iii. El administrado debe ser tratado como inocente durante toda la tramitación del PAS, respetando todos sus derechos subjetivos como el honor, la buena reputación, la dignidad, entre otros. (...)
- iv. Ante la insuficiencia de pruebas o duda razonable sobre la culpabilidad, debe absolverse al administrado (pág. 784).

En el presente caso, se analiza el Principio de Presunción de Licitud, porque el señor Villacorta señala en su denuncia que el Banco no habría atendido sus solicitudes de anulación de Tarjeta de Crédito, que habían sido presentadas en los meses junio y diciembre 2017; pese a que, el señor Villacorta no adjuntó algún medio probatorio que acredite la interposición de dichas solicitudes ante la entidad bancaria, en primera instancia la Comisión declaró fundada la denuncia; sin embargo, dicha resolución fue revocada en segunda instancia por la Sala.

De acuerdo con lo expuesto por Pacori (2020):

Presunción de licitud, esta es la versión administrativa del principio de presunción de inocencia, por este principio las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario. Es importante resaltar que la existencia

de evidencia desbarata esta presunción, se debió de indicar salvo prueba en contrario (pág. 814).

Teniendo en cuenta lo señalado, se valida que hasta que no exista evidencia que pueda romper con la presunción de inocencia; esta seguirá a favor del denunciado; por lo que, la Sala absuelve de toda sanción al denunciado en la resolución de segunda instancia.

2.5. RESPECTO EL ERROR MATERIAL PRESENTADO EN EL ESCRITO DEL BANCO DE FECHA 26 DE SEPTIEMBRE 2018

***Identificación**

Con fecha 26 de septiembre de 2018, el Banco absuelve requerimiento de la Resolución N°4, mediante el cual la CPC de Piura solicita que el denunciado precise si el señor Villacorta presentó alguna solicitud de anulación de Tarjeta de Crédito en el mes de diciembre 2017 y si ha efectuado consumos de enero 2017 hasta abril 2018. En ese sentido, el Banco indica que no existe solicitud de anulación en el mes de diciembre 2017 en sus sistemas; además, que se realizaron consumos desde el mes de abril 2017, e indica que, la Tarjeta de Crédito fue cancelada en el mes de junio 2016.

***Análisis**

En el presente caso, se valida que existe un error material al redactar el documento; esto responde a que, el Banco debió precisar que la fecha de anulación de la Tarjeta de Crédito se llevó a cabo el 11 de junio de 2018; y, no en la fecha 11 de junio de 2016.

De acuerdo a Morón Urbina (2019):

La doctrina es conforme en sostener que el error material atiende a un “error de transcripción”, un “error de mecanografía”, un “error de expresión”, en la “redacción del documento”. En otras palabras, un error atribuible no a la manifestación de voluntad o razonamiento contenido en el acto, sino al soporte material que lo contiene (pág. 149).

En base al artículo 212 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS, establece que los errores materiales en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.

Respecto a ello, nuestra jurisprudencia nacional precisa lo siguiente:

Quedan comprendidos en esta categoría los denominados “errores materiales”, que pueden ser a su vez, un error de expresión (equivocación en la institución jurídica), o un error gramatical (señalamiento equivocado de destinatarios del acto) y el error aritmético (discrepancia numérica). (Exp. N° 1721-2019/CC1, Fundamento 6).

En base al escrito presentado por el Banco, se puede visualizar que existe un error material al digitar la fecha de anulación de la Tarjeta de Crédito, dado que, el Banco adjuntó captura de pantalla de su sistema donde se verifica que la fecha de anulación de la Tarjeta de Crédito sucedió en el año 2018 y no 2016; respecto a ello, considero que el error material no debió restarle eficacia probatoria a los alegatos del Banco; dado que, se hubiera podido validar con la firma de los documentos contractuales y la captura del sistema del Banco que la cancelación de la Tarjeta de Crédito se realizó con el fecha 11 de junio de 2018.

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

3.1. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 924-2018/INDECOPI-PIU

(RESOLUCIÓN DE 1RA. INSTANCIA)

Mediante Resolución Final N° 924-2018/INDECOPI-PIU, de fecha 10 de octubre de 2018, la Comisión de Protección al Consumidor de Piura, declaró lo siguiente:

- Declarar **FUNDADA** la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas, por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que BanBif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS.

- Sancionar Banco Interamericano de Finanzas con una multa ascendente a tres (3) UIT por infracción a los artículos 18º y 19º del Código de Protección y Defensa al Consumidor.

- Ordenar, a Banco Interamericano de Finanzas, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- Anular la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad.

Asimismo, extorne la deuda por membresía generada, así como la penalidad generada por dicho concepto; y,

- Cesen los avisos de cobranza por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215.

- Retire al señor Villacorta, de la central de riesgo de la SBS por la deuda generada por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 y su penalidad.

Para ello, Banco deberá acreditar el cumplimiento de la misma ante este órgano en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa por incumplimiento de mandato.

- Ordenar al banco que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles

contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al denunciante, la suma de S/ 36.00, por concepto de costas del procedimiento; ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

- Disponer la inscripción del Banco Interamericano de Finanzas, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa.

- 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 el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación, y debe ser presentado ante la Comisión en un plazo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida.

Me encuentro en desacuerdo con lo resuelto por la Comisión de Protección al Consumidor de Piura, en todos sus extremos por los siguientes motivos:

-Primero, considero que el hecho controvertido es determinar si el banco cumplió o no con la atención de las solicitudes de gestión de los meses junio y diciembre 2017; en ese sentido, de la revisión de los medios probatorios adjuntados por el señor Villacorta en su denuncia no se verifica que haya ingresado alguna solicitud de anulación de Tarjeta de Crédito.

-Segundo, la Comisión solicita al Banco que revise en sus archivos si existen las solicitudes alegadas por el señor Villacorta, en respuesta el Banco indica que no cuenta con registro de las mismas; toda vez que, en las fechas que presuntamente el denunciante habría ingresado las solicitudes existía saldo pendiente de pago; por lo que, no era posible efectuar la anulación de la Tarjeta de Crédito.

-Tercero, la parte denunciante no acreditar la existencia de un defecto en

el bien o servicio; pese a que, sobre el señor Villacorta recaía la responsabilidad de acreditar preliminarmente el defecto materia de su denuncia.

-Cuarto, mediante escrito presentado por el Banco de fecha 26 de septiembre de 2018, se puede visualizar un error material que corresponde a la fecha de cancelación de la Tarjeta de Crédito, en el cual se evidencia un error en la redacción, donde se señaló que la fecha de anulación de la Tarjeta de Crédito fue en el año 2016, pero correspondía indicar que fue en el año 2018, se podía validar en la captura de pantalla del sistema, que la fecha correcta era 11 de junio de 2018.

-En conclusión, no se realizó un análisis correcto al punto controvertido, asimismo, considero que la Comisión, en cumplimiento del Principio de Impulso de Oficio, debió solicitar el señor Villacorta algún documento o detalle de llamada realizada al Banco para corroborar los hechos expuestos por el denunciante.

3.2. RESPECTO A LA RESOLUCIÓN FINAL N° 1355-2019/SPC-INDECOPI (RESOLUCIÓN DE 2DA. INSTANCIA)

A razón del recurso de apelación interpuesto por el Banco, la Sala Especializada en Protección al Consumidor con fecha 22 de mayo de 2019 resolvió lo siguiente:

- Revocar la Resolución N.º 924-2018/INDECOPI-PIU del 10 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante haya presentado las solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, en los meses de junio y diciembre de 2017.
- Dejar sin efecto la Resolución 924-2018/INDECOPI-PIU, en los

extremos referidos a la sanción, las medidas correctivas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la disposición de la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas en contra del denunciado por la primera instancia.

Por todos los motivos expuestos, respecto a la sentencia emitida, estoy de acuerdo en todos sus extremos y considero que se cumplió los requisitos procedimentales para que la Sala de Protección al Consumidor se pronuncie, argumentando así que no existieron infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor por parte del Banco.

Por otro lado, la Resolución de la Sala constituye un acto administrativo que causa estado, es decir, se agota la vía administrativa; por lo que, puede ser cuestionada a través de una demanda contenciosa administrativa.

3.3. POSICIÓN FUNDAMENTADA DE LOS PROBLEMAS JURÍDICOS IDENTIFICADOS

Respecto al primer problema jurídico, me encuentro conforme con el análisis de la declinación de competencia, que determinó que el ORPS de Piura no era competente para tramitar o resolver la denuncia, porque el señor Villacorta denuncia la falta de atención de las solicitudes de anulación de su Tarjeta de Crédito, las cuales son consideradas solicitudes de gestión (inapreciables en dinero); en ese sentido, se derivó el expediente a la CPC de Piura por ser competente para conocer dicha denuncia.

Respecto al segundo y tercer problema jurídico, donde se aborda el Deber de Idoneidad y la carga probatoria, me encuentro conforme con lo resuelto por la Sala, porque el señor Villacorta no cumplió con acreditar haber ingresado las solicitudes de anulación; es decir, no acreditó la existencia de un defecto en el servicio prestado; pese a que, se invirtió la carga de la prueba, el proveedor indicó que revisó en sus sistemas y no encontró las presuntas solicitudes de anulación de Tarjeta de Crédito;

además, no era posible atender dichas solicitudes; puesto que, el denunciante tenía importes pendientes de pago en las fechas señaladas, lo cual si ha quedado acreditado a través de los estados de cuenta que fueron debidamente notificados al señor Villacorta.

Respecto al cuarto problema jurídico, el Principio de Presunción de Licitud tiene un rol fundamental, en virtud del cual se limita la potestad sancionadora ante aquellas situaciones donde las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad.

Respecto al quinto problema jurídico, se validó la existencia de un error material en el escrito presentado por el Banco, porque se digitó incorrectamente el año de anulación de la Tarjeta de Crédito, siendo correcto el año 2018 y no 2016; como evidencia se tiene la captura de pantalla adjunta en el mismo escrito de absuelve requerimiento presentado por el Banco.

Finalmente, considero que la actuación de la autoridad administrativa en segunda instancia fue acertada, teniendo en cuenta la finalidad del Código, concuerdo con lo expuesto por Durand (2015):

El Código de Protección y Defensa del Consumidor, es un cuerpo normativo destinado a hacer respetar los derechos del consumidor, y en ese sentido contiene una serie de disposiciones nuevas e innovadoras en la materia, destinadas a proteger al consumidor, promover una cultura de respeto al mercado, sancionar adecuadamente a los infractores y plantear políticas al Estado peruano para proteger a los ciudadanos. No obstante, la eficiencia de una norma no depende sólo de lo que establezca en sus artículos, sino fundamentalmente del cumplimiento de sus disposiciones y que sobre todo sus destinatarios, es decir los proveedores, asuman una conducta de respeto a los derechos de los consumidores (pág. 125).

4. CONCLUSIONES

-El Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado contra Banco Interamericano de Finanzas S.A. – BanBif, por haber incumplido los artículos 18 y 19 del Código de Protección al Consumidor referidos al Deber de Idoneidad, porque no habría atendido sus solicitudes de gestión de anulación de Tarjeta de Crédito en los meses junio y diciembre 2017, lo cual habría generado el cobro de membresía, penalidades, comunicaciones de cobranza y reporte negativo ante las centrales de riesgos.

-Se puede verificar la protección al consumidor en nuestra Constitución Política del Perú mediante el artículo 65, que establece un principio rector para la actuación del Estado, porque respalda la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios; además, reconociendo la facultad de acción de defensa en los casos donde el consumidor considere que sus derechos se encuentren vulnerados.

-Es importante precisar que, para determinar si se vulneró el Deber de Idoneidad por parte del Banco, era necesario que la autoridad administrativa brinde una interpretación distinta o tomar acción frente a la duda que generó la contradicción entre lo escrito y la imagen presentada como captura de pantalla del sistema del Banco.

-En ese sentido, el Banco no vulneró el Deber de Idoneidad, ni incumplió la obligación que tiene como proveedor, razón por la cual no encuentro razonable la resolución emitida por la Comisión, por la falta de análisis en los medios probatorios adjuntos por la entidad financiera.

-Por tanto, el señor Villacorta pretendía que la entidad bancaria anule la Tarjeta de Crédito, cesen con las comunicaciones de cobranza, rectificación del reporte negativo ante las centrales de riesgos y todo cobro como la membresía, penalidades, entre otros, pero sin acreditar fehacientemente la vulneración de sus derechos como consumidor.

-Por ello, considero correcta la resolución de Segunda Instancia emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor; porque efectuó un análisis conjunto respecto a los problemas jurídicos identificados durante el Procedimiento Administrativo Sancionador.

-Finalmente, considero que un buen gobierno corporativo una cultura de consumo responsable, y responsabilidad social empresarial, generaría el crecimiento del mercado en condiciones de competitividad; y, por otro lado, los consumidores deberán conocer sus derechos y mecanismos efectivos para su protección, lo cual le permitirá contribuir a la consolidación de una cultura de consumo responsable; sin perjuicio de ello, el desarrollo de nuestro sistema de protección al consumidor debe ser conjunto entre proveedores y consumidores para optimizar la relación de consumo.

5. BIBLIOGRAFÍA

Libros y revistas:

- Álvarez, W. (2017). Protección del consumidor financiero: preservando el carácter técnico en la interpretación legal de la autoridad de consumo. *Revista de Actualidad Mercantil*, N°5, 11-21.
- Chang, J. (2012). ¡Compre ahora!... ¿Pruebe después?: la carga de la prueba dentro de los procedimientos administrativos en materia de protección al consumidor. *Ius Et Veritas*, Número 44, Fondo Editorial PUCP, 200-211.
- Durand, J. (2015). El código de protección y defensa del consumidor, retos y desafíos para la promoción de una cultura de consumo responsable en el Perú. *Revista de Actualidad Mercantil* (4), 94-135.
- Martín, R. J. (2014). El Rol del denunciante en el marco de los Procedimientos Administrativos Sancionadores. *Revista Indecopi*, 45-82.
- Morón, J. (2014). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Morón, J. (2019). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo Tomo II*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Pacori, J. (2020). *Manual operativo del procedimiento administrativo general*. Lima: Ubi Lex Asesores SAC.
- Peláez, R. (2014). La naturaleza del procedimiento de protección al consumidor del Indecopi y la oportunidad de desistimiento en aquel. *Revista de la Facultad de Derecho Ius et Praxis* N.º 45 , 217-225.

Stucchi, P. (2011). La Ciudadanía Económica en el Perú: el consumidor - Ensayos sobre la Protección al Consumidor en el Perú. *Revista Universidad del Pacífico*, 53-70.

Jurisprudencia:

1. Resolución Final N.º 1316-2020/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 1 recaída en el Expediente N.º 608-2020/CC1 de fecha 11 de septiembre de 2020.
2. Resolución Final N.º 0485-2014/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada de Protección al Consumidor recaída en el Expediente N.º 102-2012/CPC de fecha 10 de febrero de 2014.
3. Resolución Final N.º 0001-2020/SPC-INDECOPI emitida por la Sala Especializada en Protección al Consumidor recaída en el Expediente N.º 0935-2018/CC2 de fecha 03 de enero de 2020.
4. Resolución Final N.º 1385-2020/CC1 emitida por la Comisión de Protección al Consumidor N.º 1 recaída en el Expediente N.º 1721-2019/CC1 de fecha 23 de septiembre de 2020.

Normativa:

1. Circular de Atención al Usuario - Circular N.º G-184-2015.
2. Código de Protección y Defensa del consumidor - Ley N.º 29571.
3. Constitución Política del Perú 1993.
4. Ley Complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros - Ley N.º 28587.
5. Facultades, normas y organización del INDECOPI- Decreto Legislativo N.º 807.

6. Ley del Procedimiento Administrativo General - Ley N.º 27444.
7. Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - Resolución SBS N.º 2755-2018.
8. Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito - Resolución SBS N.º 6523-2013.

6. ANEXOS

- Copia de la denuncia, de fecha 06 de marzo de 2018, presentada por el señor Villacorta y sus anexos.

- Copia de Resolución N° 1 de fecha 16 de abril de 2018, que da inicio a un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa Banco Interamericano de Finanzas S.A.

- Copia de los descargos, de fecha 10 de mayo de 2018, presentados por Banco Interamericano de Finanzas S.A. y sus anexos.

- Copia de Acta de Audiencia de Conciliación, de fecha 18 de mayo de 2018.

- Copia de la Resolución Final N° 924-2018/INDECOPI-PIU (Resolución de 1ra. Instancia), de fecha 10 de octubre de 2018.

- Copia del Recurso de apelación presentado por Banco Interamericano de Finanzas S.A. de fecha 13 de noviembre de 2018.

- Copia de la Resolución Final N° 1355-2019/SPC-INDECOPI (Resolución de 2da. instancia), de fecha 22 de mayo de 2019.

RECIBIDO

2018 MAR -6 10:59

FOLIO: 8 1362

SUMILLA: DENUNCIA

SEÑORES DEL ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI - PIURA

JUAN CARLOS VILLACORTA REYES, IDENTIFICADO CON DNI N° 16791113, CON DOMICILIO PROCESAL EN JR. AYACUCHO, 717, OFS. 302 Y 303, PIURA, ANTE USTEDES, RESPETUOSAMENTE, ME PRESENTO Y EXPONGO LA SIGUIENTE DENUNCIA CONTRA EL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS, EN ADELANTE EL DENUNCIADO, DOMICILIADO EN LA CALLE TACNA, N° 610, PIURA.

I. PETITORIO

La presente denuncia tiene por finalidad que vuestro Despacho sancione al denunciado con la multa más ejemplar posible, conforme a lo regulado en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, por haber infringido la normativa protectora de los derechos de los consumidores, toda vez que:

- 1.- Ha omitido atender dos solicitudes reiteradas de anulación de tarjeta de crédito en los meses de junio y diciembre de 2017.
- 2.- Ha efectuado el cobro de la membresía anual de dicha tarjeta de crédito, cuya anulación solicité en dos ocasiones, previamente a la generación de la membresía.
- 3.- Viene cobrando una penalidad por no pago de la señalada membresía.

Asimismo, vuestro despacho deberá determinar las medidas correctivas reparadoras y complementarias que resulten aplicables a mi caso en concreto, y ordene al denunciado su correcto y eficaz cumplimiento de acuerdo a la normativa del Código de Protección y Defensa al Consumidor, TALES COMO LA ANULACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO CONFORME A MIS REITERADAS SOLICITUDES, Y DE LA DEUDA POR MEMBRESÍA GENERADA POSTERIORMENTE A MIS SOLICITUDES DE ANULACIÓN DE TARJETA Y DE LA PENALIDAD POR SU NO PAGO, ASÍ COMO QUE CESEN LOS AVISOS DE COBRANZA POR ESTOS CONCEPTOS; Y SI EN EL MOMENTO DE RESOLVERSE EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ME HUBIERAN REPORTADO INDEBIDAMENTE A LAS CENTRALES DE RIESGO FINANCIERO, CUMPLAN CON ELIMINAR DICHO REPORTE INDEBIDO.

CARCAMO/ABOGADOS

Finalmente, solicito a Uds., ordenen al denunciado el pago del monto total por concepto de costas y costos, en los que ha incurrido mi persona por motivo del trámite de la presente denuncia.

La presente denuncia deberá ser declarada FUNDADA en mérito a los siguientes fundamentos de hecho y de Derecho:

I. FUNDAMETACIÓN FÁCTICA:

Los hechos ocurridos se desarrollaron de la siguiente manera:

1. En el mes de junio de 2017, por la vía telefónica solicité al denunciado la anulación de mi Tarjeta de Crédito 4147++++++1215 y por la misma vía telefónica se me informó que mi solicitud había sido tramitada con éxito. Se me otorgó un código de atención cuya numeración no recuerdo.
2. Dado que en los meses subsiguientes me siguieron llegando estados de cuenta de mi señalada tarjeta, en el mes de diciembre de 2017 me comuniqué nuevamente por la vía telefónica con el denunciado y sus trabajadores me indicaron que la primera solicitud no se había atendido, pero que no me preocupara pues esta vez sí se realizaría la anulación solicitada. Cabe precisar que en ambos casos se me informó que para mi seguridad la comunicación telefónica estaba siendo grabada en audio.
3. Como en el mes de enero del presente año no me llegó estado de cuenta consideré que, finalmente, se había atendido mi solicitud.
4. Sin embargo, el 13 de febrero de 2018 sorpresivamente me llegó una Carta del denunciado en la que me informaba que continuaba en situación de vencida una deuda de US\$ 120.00 dólares americanos, con una mora de 10 días, sin indicarme a que concepto pertenecía dicha deuda; con la advertencia de que pasaría a su área de recuperaciones, si no pagaba en el plazo de 48 horas (anexo copia).
5. Recién en mi estado de cuenta del mes de febrero (anexo copia), cuyo vencimiento es el 6 de marzo de 2018, tomo conocimiento de que dicha deuda, del mes anterior, corresponde al cobro por membresía de la Tarjeta de Crédito que desde mediados del año pasado (2017) estoy solicitando que se me anule. Aunque esta vez el monto de deuda que aparece por dicho concepto es de US\$ 120.01 dólares americanos. Pero además, en este estado de cuenta se me cobra una penalidad por incumplimiento de pago de US\$ 21.00 dólares americanos, con lo cual la deuda creció a US\$ 141.01 dólares americanos.
6. Sin perjuicio de la denuncia que estoy planteando ahora, cumpro con informar que el 15 de febrero de 2018 interpuse una hoja de reclamación al denunciado por los hechos narrados, cuya copia anexo a la presente.

CARCAMO ABOGADOS

Renato Cárcamo Seminario
ABOGADO
REG. Nº 1000

II. FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA:

PRIMERO: El artículo 19 del Código de Protección al Consumidor establece la responsabilidad de los proveedores de responder por la idoneidad del servicio prestado, la que se define en el artículo 18 del mismo cuerpo legal como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe.

SEGUNDO: Ningún consumidor del servicio financiero espera que solicitada la anulación del servicio de Tarjeta de Crédito en dos oportunidades, lejos de ser atendido por el proveedor, se le continúe cobrando comisiones y penalidades por dicho servicio cuya prestación ha debido cesar, conforme a la reiterada solicitud del consumidor, efectuado desde medio año antes. Por lo tanto, en el presente caso el denunciado ha infringido su deber de idoneidad.

ANEXOS Y MEDIOS PROBATORIOS

Anexo al presente escrito, además de un juego adicional de éste, lo siguientes documentos en dos juegos:

1. Copia de la Carta de fecha 13 de febrero de 2018.
2. Copia de mi estado de cuenta de febrero de 2018.
3. Copia de la Hoja de Reclamación del 15 de febrero de 2018.

PRIMER OTROSÍ DIGO: Solicito que se le requiera al denunciado los audios conteniendo mis solicitudes telefónicas de cancelación de mi tarjeta de crédito, de junio y diciembre de 2017.

SEGUNDO OTROSÍ DIGO: Que, por convenir a mi derecho y teniendo conocimiento de ello, otorgo facultades generales al abogado que suscribe el presente escrito de denuncia, a fin que dicho letrado pueda llevar a cabo en mi representación todas las diligencias y seguimiento respectivo, al procedimiento administrativo sancionador que se instaure en virtud de mi denuncia, tal como es establecido por el artículo 115°, Ley del Procedimiento Administrativo General¹, los artículos 74² y 80³ del Código Procesal Civil.

¹ Artículo 115°.- Representación del administrado

115.1 Para la tramitación ordinaria de los procedimientos, es requerido poder general formalizado mediante simple designación de persona cierta en el escrito, o acreditando una carta poder con firma del administrado.

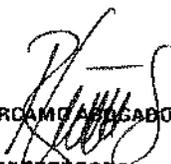
² Artículo 74.- La representación judicial confiere al representante las atribuciones y potestades generales que corresponden al representado, salvo aquellas para las que la ley exige facultades expresas. La representación se entiende otorgada para todo el proceso, incluso para la ejecución de la sentencia y el cobro de costas y costos, legitimando al representante para su intervención en el proceso y realización de todos los actos del mismo, salvo aquellos que requieran la intervención personal y directa del representado.

³ Artículo 80.- En el primer escrito que presenten al proceso, el interesado o su representante pueden otorgar o delegar al Abogado que lo autorice las facultades generales de representación a que se refiere el Artículo 74. En estos casos no se requiere observar las formalidades del Artículo 72, pero sí que se designe

67

En atención a lo expuesto, sírvanse señores del INDECOPI Piura, admitir a trámite mi presente denuncia y oportunamente declararla Fundada en todos sus extremos.

Piura, 2 de marzo de 2018.


CÁRCAMO ABOGADOS

Renato Cárcamo Seminario
ABOGADO
REG.


16997773

el domicilio personal del representado y su declaración de estar instruido de la representación o delegación que otorga y de sus alcances.

San Isidro, 13 de febrero de 2018

Señores
VILLACORTA REYES, JUAN CARLOS
JCVILLACORTA@GMAIL.COM

Presente.-

De nuestra mayor consideración:

Le informamos que a la fecha continúan en situación de vencido lo siguiente:

Producto	Nro.	Días de mora	Importe en mora
TARJETA SIG	0004147620000221215	10	USD 120.00

La presente tiene por objetivo requerir a usted la cancelación de los montos antes descritos, dentro de las 48 horas de entregada esta carta; caso contrario muy a nuestro pesar, su deuda será gestionada por nuestra Área de Recuperaciones.

Sobre lo antes indicado, apreciaremos se acerque a cualquiera de nuestras oficinas a cancelar los importes antes descritos.

De haberse efectuado el pago de las obligaciones antes detalladas a la recepción de la presente, agradeceremos dejarla sin efecto.

Sin otro particular, quedamos de usted.

BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS



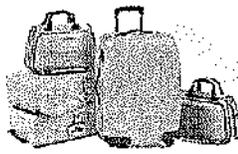
Jackeline Figueroa Morales
Ejecutivo de Recuperaciones



Milipsa Paredes Gutierrez
Ejecutivo de Recuperaciones

Para mayor información adicional también puede llamar a nuestra Banca Telefónica 625-3300 ó 0-801-0-0456 (Provincia), visitarnos en nuestra página web o en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

BanBif



OBTÉN TU SEGURO DE VIAJE RIMAC DE LA FORMA MÁS RÁPIDA

Solicítalo a través de nuestra web: www.banbif.com.pe

04

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URB.PATASCA
 CHICLAYO

1746

Resumen de movimientos		
Consumos	0.00	0.00
Comisiones	0.00	0.00
Cancelación de deuda anterior	0.00	21.00
Intereses y gastos	0.00	0.00

Tipo de Tarjeta de Crédito:
SIGNATURE

Estado de Cuenta FAMILIA

Total Acumulado: **1,821**

Cargado y Vendido: **0**

Disponibles: **1,821**

Por vencer en: **MAR-18** **0**

Saldo Anterior		Pago Mínimo		Pagamento Pto		Pago Total	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
0.00	120.01	0.00	141.01	0.00	141.01	0.00	141.01

Número de Tarjeta	Periodo de Facturación	Fecha Límite de Pago	Días de Mora a la fecha de cierre
4147-8200-0022-1215	10-ENE-2018 al 09-FEB-2018	06-MAR-2018	5

Ahorro de Línea US\$	Línea Utilizada US\$	Línea Disponible US\$	Exceso de Línea US\$
US\$ 6,500.00	US\$ 141.01	US\$ 6,358.99	US\$ 0.00



TUS PUNTOS BANBIF

PAGANDO CON TU
**TARJETA DE CRÉDITO
 BANBIF EN**



Además:



En librerías, editoriales, tiendas de útiles de escritorio y accesorios escolares.

Promoción válida del 01 de febrero al 15 de marzo de 2018

RECUERDA
 QUE PAGAR A TIEMPO ES
 LA MEJOR OPCIÓN

Cálculo del Pago Mínimo

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
4FEB	4FEB	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO PLANES Descripción: DISP.EFECTIVO REVOLVENTE, CONSUMOS REVOLVENTES, CONSUMOS FACT.ANTERIOR Moneda Pago: Dólares Total Pago: 21.00, 120.01 Pago Mínimo: 21.00, 120.01 T.E.A.: 73.00%, 29.99%, 29.99%		21.00

De no pagar por lo menos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, se generará el cobro de la penalidad de 5/45 a \$15 o el 5% del Pago Mínimo.

Membresía Anual		Ampliación de Límite de Crédito	
Fecha de Inicio	Monto	Fecha de Inicio	Monto
09/01/2019	US\$ 120.00		0.00

Moneda	Saldo Anterior	Consumos	Comisiones	Intereses y Gastos	Pago Mínimo	Pago Total	Saldo Disponible
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.01	0.00	0.00	141.00	0.00	141.01

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 0 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 21.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
RUC: 20101036813
HOJA DE RECLAMACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES
 (Documento de uso interno)

Hoja de Reclamación Nro. : 230935
 Fecha Ingreso: 15/02/2018
 Fecha de Comunicación de la Respuesta: 17/03/2018
 Estado Actual: Ingresado
 Moneda:
 Monto: 0

IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:

Nombre: VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 Documento: DNI 16791113
 Domicilio: Principal CL MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
 Localidad: CHICLAYO
 Código Postal:
 Teléfono: Teléfono de Campaña 1 954818991
 Email: JCVILLACORTA@GMAIL.COM

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO CONTRATADO:

Datos del Reclamo: Problemas con Operaciones, Productos y/o Servicios
 Funcionario: ITURRIZAGA VERGARA JEFREY

DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:

Oficina BanBif que ingresa el Reclamo: Area de Atención de Reclamos, Av. Rivera Navarrete 600 - San Isidro - Lima - Lima
 Fecha transacción reclamada (dd/mm/aaaa): 15/02/2018
 Tipo de Moneda del importe a reclamar: Dolares
 Importe Reclamado: 120
 Nro. / Código Producto: 4147820000221210

Detalle
 Me viene una deuda de membresía anual de US\$120 dólares de la tarjeta de crédito cuando en dos oportunidades he solicitado la cancelación de la tarjeta en 2017. Se tiene la grabación en los sistemas del banco de esas dos solicitudes. Llamo ahora reclamando este hecho y me dicen que no tengo ninguna solicitud registrada y que además debo pagar una penalidad.

Pedido
 Cancelar la tarjeta de crédito y que elimine la deuda que perjudica mi historial crediticio en otras instituciones.

Tipo Reclamación: Reclamo
 Representante Cliente: Titular
 Nombre del Representante: JUAN CARLOS VILLACORTA REYES
 Tipo de Documento: DNI
 Número de documento: 16791113
 Tipo Respuesta al Reclamo: DE: Dirección Electrónica
 Vía del Reclamo: Página Web
 Canal Motivo del Reclamo: Oficina
 E-mail (Correo electrónico) de respuesta: jcvillacorta@gmail.com
 Dirección (domicilio) de Respuesta: Calle Mesones Muro 194, Urb. Patasca
 Distrito de Respuesta: CHICLAYO
 Departamento de Respuesta: LAMBAYEQUE
 Ubicación Geográfica: Departamento: LIMA
 Ubicación Geográfica: Provincia: LIMA
 Ubicación Geográfica: Distrito: 00

- Solicito remitir la respuesta al presente reclamo a la dirección anteriormente elegida, bajo mi cuenta y riesgo, sin responsabilidad alguna para el Banco.

- (*) Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos o servicios. Queja: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

- En el caso de Tarjeta de Crédito, se deberá consignar en el campo "N° Tarjeta", el número de la tarjeta con que se realizaron las transacciones, tarjetahabiente titular o adicional, según corresponda.

- Para transacciones realizadas con tarjeta de crédito adicional, bastará la firma del tarjetahabiente adicional. En caso el reclamo fuera formulado por el tarjetahabiente titular, la hoja de reclamación debe ser firmada también por el adicional, de lo contrario quedará sin efecto el requerimiento.

- En caso existan más de 01 transacción observada, se deberá ajustar el movimiento de cuenta donde se registre el cargo del total de

INDECOPI
RECIBIDO

2018 MAR -9 12:26

2 1460

EXP.: 213-2018/CPC-INDECOPI-PIU

SUMILLA: Anexo documento.

SEÑORES DEL ORGANISMO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RENATO CÁRCAMO SEMINARIO, POR MÍ PATROCINADO JUAN CARLOS VILLACORTA REYES, EN LOS SEGUIDOS CONTRA BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS, EN ADELANTE EL DENUNCIADO, A USTEDES RESPETUOSAMENTE NOS DIRIGIMOS Y EXPRESAMOS LO SIGUIENTE:

Que, habiendo presentado nuestra denuncia el martes 6 de marzo del presente año, contra el denunciado, por venir cobrándole la membresía de una tarjeta cuya anulación solicité desde junio del 2017; cumplo con anexar al presente la impresión de los mensajes de texto mediante los cuales le informa el denunciado que ya lo reportó a las centrales de riesgo por dicha deuda indebida; a fin de que se le ordene entre las medidas correctivas la corrección de dicho reporte indebido, que afecta la imagen crediticia de nuestro patrocinado.

POR LO EXPUESTO: Solicitamos tener por presentado el documento al momento de evaluar nuestra denuncia y establecer las medidas correctivas.

Piura, 09 de marzo de 2018.

CÁRCAMO ABOGADOS
Renato Cárcamo Seminario
ABOGADO
REG. I.R.A.P. 1460

55255

S/0.00 y \$120.00. BanBif.

4:07 p.m.

miércoles, 28 de febrero

Sr(a): **VILLACORTA Hoy 28.02.18**
ultimo plazo para poner al dia
su TC SIGNATURE, vencio el
03/02/2018. Minimo S/0.00 y
\$120.00. Evite ser reportado.
BanBif.

4:07 p.m.

miércoles, 28 de febrero

Sr/Sra **VILLACORTA**: El atraso de
31 dias en su TC SIGNATURE se
reporto en central de riesgo. Dias
de mora: 31. Importe atrasado S/
0.00 y \$141.01. BanBif.

4:07 p.m.

Sr/Sra **VILLACORTA**: Informamos
el nombre de la empresa a cargo
de su cobranza: Estudio SOLEGA.
BanBif.

4:07 p.m.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 213-2018/PS0-INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN FINAL N° 0260-2018/PS0-INDECOPI-PIU

EXPEDIENTE : 213-2018/PS0-INDECOPI-PIU
 AUTORIDAD : ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
 DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PIURA
 DENUNCIANTE : JUAN CARLOS VILLACORTA REYES (SEÑOR VILLACORTA)
 DENUNCIADO : BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS (EL BANCO)
 MATERIA : DECLINACIÓN DE COMPETENCIA
 ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACION MONETARIA

Piura, 14 de marzo del 2018

ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 6 de marzo de 2018, el señor Villacorta presentó una denuncia contra el Banco, por presuntas infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), en tanto:
 - (i) Que, en junio de 2017, vía telefónica, solicitó la anulación de su tarjeta de crédito N° 4147*****1215, ante lo cual se le informó que su solicitud había sido tramitada con éxito, otorgándosele un código de atención cuya numeración no recuerda.
 - (ii) En los meses siguientes le siguieron llegando estados de cuenta, comunicándose en diciembre de 2017 nuevamente, vía telefónica, indicándosele que la primera solicitud no había sido atendida, pero que no se preocupara porque en esa oportunidad se realizaría la anulación solicitada, indicándosele que, por su seguridad, la comunicación estaba siendo grabada.
 - (iii) En el mes de enero de 2018 no le llegó estado de cuenta; por lo que, consideró que finalmente su solicitud había sido atendida.
 - (iv) Sin embargo, el 13 de febrero de 2018 le llegó una carta informándosele la situación vencida de una deuda ascendente a US\$ 120.00 dólares con una mora de 10 días.
 - (v) En su estado de cuenta con fecha de vencimiento 6 de marzo de 2018 tomo conocimiento que la deuda del mes anterior corresponde a membresía, y además se le cobra por penalidad por incumplimiento de pago de US\$. 21.00, siendo la deuda de US\$. 141.01 dólares americanos.
 - (vi) El 15 de febrero de 2018 interpuso un reclamo en el libro de reclamación.

ANÁLISIS

2. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 89 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la autoridad administrativa, de oficio, debe asegurarse



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau, Piura - Perú / Línea gratuita 0800 4 40 40 (desde teléfonos fijos para provincia) o desde cualquier celular al 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA

EXPEDIENTE N° 213-2018/PS0-INDECOPI-PIU

de su propia competencia para conocer un procedimiento, sea por cuestión de materia, territorio, cuantía, entre otros¹.

3. De acuerdo a lo establecido en los artículos 124° y 125° del Código², los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos son competentes para conocer de presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere las tres (03) Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
4. En el presente caso, el señor Villacorta denuncia, entre otros hechos, la falta de atención de dos solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, formuladas vía telefónica, las cuales son solicitudes de gestión, siendo dicho pedido inapreciable en dinero; y materia sobre la cual la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura ejerce competencia.
5. Por tanto, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 4.3.3 de la Directiva N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI³, corresponde declinar competencia para conocer la denuncia contra la y remitir lo actuado a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura a fin de que adopte las acciones que correspondan.

¹ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL aprobado por DECRETO SUPREMO N° 006-2016-JUS**

Artículo 89°.- Control de competencia

Recibida la solicitud o la disposición de autoridad superior, según el caso, para iniciar un procedimiento, las autoridades de oficio deben asegurarse de su propia competencia para proseguir con el normal desarrollo del procedimiento, siguiendo los criterios aplicables al caso de la materia, el territorio, el tiempo, el grado o la cuantía.

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

Artículo 124°.- Órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

A efectos de establecer un procedimiento especial de protección al consumidor de carácter célere o ágil para los casos en que ello se requiera por la cuantía o la materia discutida, el Consejo Directivo del Indecopi crea órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor, que se encuentran adscritos a las sedes de la institución a nivel nacional u oficinas regionales en las que exista una Comisión de Protección al Consumidor o una comisión con facultades desconcentradas en esta materia.

Artículo 125°.- Competencia de los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos de protección al consumidor

Cada órgano resolutivo de procedimientos sumarísimos de protección al Consumidor es competente para conocer, en primera instancia administrativa, denuncias cuya cuantía, determinada por el valor del producto o servicio materia de controversia, no supere tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT); así como aquellas denuncias que versen exclusivamente sobre falta de atención a reclamos y requerimientos de información, métodos abusivos de cobranza, falta de entrega del producto, con independencia de su cuantía.

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. No puede conocer denuncias que involucren reclamos por productos o sustancias peligrosas, actos de discriminación o trato diferenciado, servicios médicos, actos que afecten intereses colectivos o difusos y los que versen sobre productos o servicios cuya estimación patrimonial supera tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT) o son inapreciables en dinero. (...).

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308, Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.)

DIRECTIVA N° 005-2017-DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4.3. Calificación de la denuncia

(...)

4.3.3. En caso que el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos determine que no es competente para conocer la denuncia porque ello es competencia de otro órgano funcional del INDECOPI, entonces lo declarará en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles contado a partir del día siguiente de la presentación de la denuncia o del vencimiento del plazo de subsanación previsto en el numeral 4.3.1 de la presente Directiva, remitiendo en el mismo acto los actuados al órgano competente.

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

Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau, Piura – Perú / Línea gratuita 0800 4 40 40 (desde teléfonos fijos para provincia) o desde cualquier celular al 01 224 7777

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





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

12
**ÓRGANO RESOLUTIVO DE
PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
DEL INDECOPI DE PIURA**

EXPEDIENTE N° 213-2018/PS0-INDECOPI-PIU

RESOLUCIÓN:

PRIMERO: Declinar competencia para conocer la denuncia presentada por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra el Banco Interamericano de Finanzas, y remitir lo actuado en el expediente a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, a fin de que adopte las acciones que correspondan.

SEGUNDO: Informar a las partes que contra la presente disposición no procede recurso impugnativo de apelación, de conformidad con lo establecido por el artículo 215.2 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General y el numeral 5.2.1 de la Directiva N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI⁴.


JESUS Susan Camero Cruz
Jefa
**Órgano Resolutivo de Procedimientos
Sumarísimos de Protección al Consumidor
del INDECOPI de Piura**

⁴ **DIRECTIVA N° 005-2017/DIR-COD-INDECOPI, DIRECTIVA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO SUMARÍSIMO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTO EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
IV. APELACIÓN

5.2. Actos susceptibles de ser impugnados

5.2.1. Son susceptibles de impugnación las resoluciones que ponen fin a la instancia y las que se pronuncian sobre el dictado de medidas cautelares sea concediéndolas o denegándolas, en los siguientes términos:

a) La impugnación procede en los procedimientos sumarísimos con efectos suspensivos, salvo en el caso de la impugnación de medidas cautelares otorgadas.

b) La impugnación de medidas cautelares se tramita en cuaderno separado (...)

TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, aprobado por DECRETO SUPREMO N° 005-2017-JUS

Artículo 215.- Facultad de contradicción
(...)

215.2 Sólo son impugnables los actos definitivos que ponen fin a la instancia y los actos de trámite que determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión. La contradicción a los restantes actos de trámite deberá alegarse por los interesados para su consideración en el acto que ponga fin al procedimiento y podrán impugnarse con el recurso administrativo que, en su caso, se interponga contra el acto definitivo.

EXPEDIENTE N° : 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU
DENUNCIANTE : JUAN CARLOS VILLACORTA REYES (EL SEÑOR VILLACORTA)
DENUNCIADO : BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS (BANBIF)¹
MATERIA : ADMISIÓN A TRÁMITE
RESOLUCIÓN N° : 1

Piura, 16 de abril de 2018

I. HECHOS:

1. El 6 de marzo de 2018, el señor Villacorta denunció a Banbif por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando:
 - (i) Que, en el mes de junio de 2017, solicitó vía telefónica a Banbif que la Tarjeta de su titularidad N°4147*****1215 sea anulada, siendo que en la misma comunicación se le informó que su solicitud había sido atendida con éxito.
 - (ii) Que, en los meses siguientes le siguieron llegando estados de cuenta de la tarjeta cuya anulación había solicitado, por lo que, en el mes de diciembre de 2017 se comunicó nuevamente vía telefónica con el denunciado y le informaron que la solicitud que había realizado no había sido atendida pero que se procedería a realizar la anulación solicitada. En ambas comunicaciones Banbif le señaló que las comunicaciones estaban siendo grabadas.
 - (iii) Que, en el mes de enero de 2018 no le llegó ningún estado de cuenta por lo que el señor Villacorta consideró que su solicitud había sido atendida.
 - (iv) Que, el 13 de febrero de 2018, Banbif le comunicó mediante una carta que continuaba en situación de vencida una deuda de US\$ 120.00, con una mora de diez días sin indicarle el concepto de dicha deuda. Además, le advirtieron que pasaría al área de recuperaciones si no efectuaba el pago en el plazo de 8 horas.
 - (v) Que, con el estado de cuenta del mes de febrero que vencía en el 6 de marzo de 2018, el señor Villacorta recién tomó conocimiento de que dicha deuda corresponde al cobro por membresía de la Tarjeta de Crédito desde mediados del año 2017 y que solicitó que sea anulada. Además, en dicho estado de cuenta le efectuaron también el cobro por penalidad por el monto de US\$21.00.
 - (vi) Que, el 15 de febrero de 2018 interpuso un reclamo ante Banbif, generándose la Hoja de Reclamación N°230935 por el cobro de membresía y penalidad de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 a pesar de haber solicitado su anulación en el año 2017.
2. El señor Villacorta solicitó las siguientes medidas correctivas:
 - (i) Que, el Banbif anule la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad, la deuda por membresía generada con posterioridad a su solicitud de anulación de la tarjeta; y, como consecuencia, anule también la penalidad por el no pago de la membresía.
 - (ii) Que, cesen los avisos de cobranza por ese concepto.
 - (iii) Que, si al momento de resolverse el procedimiento se le hubiera reportado a las centrales de riesgo financiero, cumplan con eliminar el reporte indebido.
3. Asimismo, el señor Villacorta solicitó el pago de costas y costos por el presente procedimiento administrativo.

¹ RUC N° 20101036813, con domicilio fiscal en Calle Tacna N° 620 Centro de Piura, del distrito, provincia y departamento de Piura.

4. El 9 de marzo de 2018, el señor Villacorta presentó un escrito comunicando que le habían llegado mensajes de texto informándole que había sido reportado a las centrales de riesgo por dichas deudas indebidas.
5. Mediante Resolución N° 260-2018/PS0-INDECOP-PIU, del 14 de marzo de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, el ORPS) resolvió declinar su competencia para conocer la denuncia presentada, y remitió lo actuado a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura mediante Memorandum N°354-2018/PS0-INDECOP-PIU, de fecha 5 de abril de 2018.

II. DE LA ADMISIÓN A TRÁMITE DE LA DENUNCIA

6. La Secretaría Técnica de la Comisión, en ejercicio de sus facultades², considera que:
 - (i) El hecho que Barbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor³.
7. En tanto la denuncia reúne los requisitos establecidos por ley, corresponde admitirla a trámite.

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

Artículo 106°.- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para imponer las sanciones y medidas correctivas establecidas en el presente capítulo, conforme al Decreto Legislativo núm. 1033, Ley de Organización y Funciones del Indecopi. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

DECRETO LEGISLATIVO N° 1033, DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI.

Artículo 27°.- De la Comisión de Protección al Consumidor.-

Corresponde a la Comisión de Protección al Consumidor velar por el cumplimiento de la Ley de Protección al Consumidor y de las leyes que, en general, protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores.

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades:

(...)

c) Admitir denuncias a trámite, en aquellos casos en que la Comisión le haya delegado esta facultad.

³ 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 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.

III. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

8. A efectos de tener mayores elementos que sirvan para la resolución definitiva del presente caso, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura en ejercicio de las facultades que la ley le confiere⁴, conviene en requerir al señor Juan Carlos Villacorta Reyes lo siguiente:

- (i) Presente el reporte actualizado de los últimos tres meses de la de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215.

9. Dicho requerimiento deberá ser absuelto en el plazo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución.

IV. RESOLUCIÓN DE LA SECRETARÍA TÉCNICA

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 06 de marzo de 2018, presentada por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas, por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) El hecho que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SEGUNDO: Tener por ofrecidos los medios probatorios presentados por el Juan Carlos Villacorta Reyes en su escrito de denuncia de fecha 06 de marzo de 2018 y en su escrito del 09 de marzo de 2018.

TERCERO: Requerir a Banco Interamericano de Finanzas, para que cumpla con:

- (i) Presentar documentos que acrediten su inscripción en los Registros Públicos o la declaración jurada que indique que cuenta con dicha inscripción;

⁴ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 1°.- Las Comisiones y Oficinas del INDECOPI gozan de las facultades necesarias para desarrollar investigaciones relacionadas con los temas de su competencia. Dichas facultades serán ejercidas a través de las Secretarías Técnicas o Jefes de Oficinas y de los funcionarios que se designen para tal fin. Podrán ejercerse dentro de los procedimientos iniciados o en las investigaciones preliminares que se lleven a cabo para determinar la apertura de un procedimiento.

Artículo 2°.- Sin que la presente enumeración tenga carácter taxativo cada Comisión, Oficina o Sala del Tribunal del INDECOPI tiene las siguientes facultades:

- a) Exigir a las personas naturales o jurídicas la exhibición de todo tipo de documentos, incluyendo los libros contables y societarios, los comprobantes de pago, la correspondencia comercial y los registros magnéticos incluyendo, en este caso, los programas que fueran necesarios para su lectura; así como solicitar información referida a la organización, los negocios, el accionariado y la estructura de propiedad de las empresas.
(...)

DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.

Artículo 24°.- El Secretario Técnico se encargará de la tramitación del procedimiento. Para ello, cuenta con las siguientes facultades: (...)

- f) Llevar a cabo las inspecciones e investigaciones necesarias para otorgar mayores elementos de juicio a la Comisión, así como las fiscalizaciones que, de ser el caso, se contemplen en disposiciones legales y reglamentarias que considere pertinentes o que sean requeridas por la Comisión.
(...)

- (ii) presentar las facultades de representación de su representante legal en el presente procedimiento o la declaración jurada que indique que cuenta con dichas facultades y las mismas se encuentran vigentes;
- (iii) señalar Número de Registro Único de Contribuyentes (RUC);
- (iv) fijar domicilio procesal para el procedimiento, de conformidad con el literal 1 del artículo 442° del Código Procesal Civil; y,
- (v) en caso califique como micro empresa o pequeña empresa, presentar los documentos que acrediten su volumen de ventas o ingresos brutos percibidos el año anterior relativo a todas sus actividades económicas y el número de trabajadores con el que cuenta⁵. Ello, a fin de que la Comisión pueda merituar dicha documentación, conforme lo establece el artículo 110° del Código⁶.

CUARTO: Si bien es cierto, de conformidad con el artículo 26 del Decreto Legislativo N° 807, el plazo para la presentación de descargos es de cinco (5) días hábiles contados desde la notificación, considerando la complejidad del caso, y en aplicación del artículo 41 del Decreto Legislativo N° 807, se otorga diez (10) días hábiles adicionales para presentar los descargos. En ese sentido, se dispone correr traslado de la denuncia a Banco Interamericano de Finanzas para que presente sus descargos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados desde la notificación, vencido el cual, el Secretario Técnico declarará en rebeldía al denunciado que no lo hubiese presentado.

QUINTO: Requerir al señor Juan Carlos Villacorta Reyes, para que en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles cumpla con informar lo siguiente:

- (i) Presente el reporte actualizado de los últimos tres meses de la de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215.

SEXTO: Informar a las partes que el artículo 110 del Código⁷ faculta a la Secretaría Técnica a calificar las infracciones de la referida norma como leves, graves o muy graves e imponer sanciones que van desde una amonestación hasta una multa por un máximo de 450 Unidades Impositivas Tributarias, sin perjuicio de las medidas correctivas, reparadoras y complementarias, que puedan ordenarse de acuerdo a lo estipulado en el artículo 114° de la referida norma⁸.

⁵ El número de trabajadores se atenderá siempre que la empresa haya sido constituida antes de la vigencia de la Ley N° 30056, publicada el 2 de julio de 2013, que modificó el artículo 5° del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de Acceso al Empleo Decente (LEY MYPE). Ello, en la medida que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la norma modificatoria precisa que las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de dicha Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086.

⁶ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**
Artículo 110°.- Sanciones Administrativas

[...]

En el caso de las microempresas, la multa no puede superar el diez por ciento (10%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, relativos a todas sus actividades económicas, correspondientes al ejercicio inmediato anterior al de la expedición de la resolución de primera instancia, siempre que se haya acreditado dichos ingresos, no se encuentre en una situación de reincidencia y el caso no verse sobre la vida, salud o integridad de los consumidores. Para el caso de las pequeñas empresas, la multa no puede superar el veinte por ciento (20%) de las ventas o ingresos brutos percibidos por el infractor, conforme a los requisitos señalados anteriormente.

[...]

⁷ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 110°.- El Indecopi puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:

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

[...]

⁸ **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

Artículo 114°.- Sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponde al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias. Las medidas correctivas

SÉTIMO: Informar a las partes que conforme a lo establecido en el artículo 39° del Decreto Legislativo N° 807, los gastos por los peritajes realizados, actuación de pruebas, inspecciones y otros derivados de la tramitación del proceso serán de cargo de la parte que solicita la prueba, salvo pacto en contrario. Si la ordenara de oficio el INDECOPI, será de cargo de la parte vencida. En todos los casos, la resolución final determinará si los gastos deben ser

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 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.

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 Código de Protección y Defensa del Consumidor 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 para 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.

Artículo 116°.- Medidas correctivas complementarias

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

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

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

asumidos por alguna de las partes, o reembolsados a la otra parte o al INDECOPI, según sea el caso, de manera adicional a la sanción que haya podido imponerse.

OCTAVO: Comunicar a las partes que, de acuerdo a lo señalado por el artículo 29° del Decreto Legislativo N° 807⁹, hasta antes de la emisión de la Resolución Final tienen la posibilidad de solicitar se les cite a una audiencia de conciliación. En este sentido, se convoca a una Audiencia de Conciliación el **18 de mayo de 2018 a las 10:00 horas en las oficinas de la Oficina Regional del INDECOPI de Piura, sito en Av. Los Cocos N° 181-183 Mz. B Lote 03, Urb. Club Grau – Piura**. En la Cartilla de Información para Audiencias de Conciliación y en la Cartilla sobre Poderes de Representación para participación en Audiencias de Conciliación adjuntas, podrán encontrar mayor información al respecto. En este sentido corresponde informar a las partes que, en caso deleguen a favor de tercera persona su actuación en la diligencia programada, ésta deberá presentar un poder especial con firma legalizada ante Notario Público, donde conste expresamente su facultad para asistir y conciliar en su representación. Ello bajo apercibimiento de no realizar la audiencia de conciliación y levantar el acta de inasistencia correspondiente.

NOVENO: Poner en conocimiento de las partes que, antes de la emisión de la Resolución Final, tienen la posibilidad de formular su desistimiento o presentar el acuerdo arribado mediante la conciliación, mediación, transacción o cualquier otro acuerdo que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de denuncia.


Ronald Ivan León Barrantzuela
Secretario Técnico (e)
Comisión de la Oficina Regional
del Indecopi de Piura

RLB/fms

⁹ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI FACULTADES DE LAS COMISIONES Y OFICINAS DEL INDECOPI.**

Artículo 29°.- En cualquier estado del procedimiento, e incluso antes de admitirse a trámite la denuncia, el Secretario Técnico podrá citar a las partes a audiencia de conciliación. La audiencia se desarrollará ante el Secretario Técnico o ante la persona que éste designe. Si ambas partes arribaran a un acuerdo respecto de la denuncia, se levantará un acta donde conste el acuerdo respectivo, el mismo que tendrá efectos de transacción extrajudicial. En cualquier caso, la Comisión podrá continuar de oficio el procedimiento, si del análisis de los hechos denunciados considera que podría estarse afectando intereses de terceros.

2018 MAY 14 PM 12:15

Expediente N° : 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU
Escrito Nro. : 01
Sumilla : PRESENTAMOS DESCARGOS

SEÑORES DE LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR SEDE PIURA

BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS – BanBif, identificado con RUC N° 20101036813, debidamente representado por su apoderado Karem Santoyo Aching, identificado con DNI N° 44385782, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11026203 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con dirección domiciliaria y domicilio procesal en **CALLE TACNA N° 620, CENTRO DE PIURA, PIURA**, atentamente decimos:

Con fecha 19 de abril de 2018 fuimos notificados con la Cédula de notificación que contiene la Resolución N° 1, mediante la cual la Comisión de Protección al Consumidor sede Piura, en adelante la Comisión, admitió a trámite la denuncia presentada por el señor JUAN CARLOS VILLACORTA REYES, en adelante el señor Villacorta, y nos otorgan el plazo de quince (15) días hábiles, a fin de presentar nuestros descargos.

En ese sentido, dentro del plazo establecido, procedemos a presentar nuestros descargos en base a los siguientes fundamentos:

- El señor Villacorta suscribió con el banco una tarjeta de crédito signature, la cual fue activada el 23/12/2016:

Fecha de Emision	:	16/12/2016
Fecha de Vencimiento:	:	31/12/2020
Fecha de Activacion	:	23/12/2016
Mes COBRO membresía	:	DIC-2018

- Dentro de los términos y condiciones que el cliente firmó en señal de conformidad, aceptó que pago de una membresía anual ascendente a US\$ 120.00
- Cabe indicar que, el cobro de la Comisión de Membresía se realiza a toda Tarjeta de Crédito de manera anual en la fecha correspondiente al mes en que fue emitida. En el caso particular se realizó el 09/01/2018 ya que, la tarjeta se emitió el 23 de diciembre de 2016.
- De igual manera, la fecha del cobro de la comisión de membresía fue informada en los estados de cuenta que fueron debidamente notificados al correo electrónico que el señor

consignó en su solicitud de tarjeta de crédito.

- El señor Villacorta señala haberse comunicado con el banco a fin de solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito, sin embargo, no contamos en nuestros registros con información respecto a la supuesta llamada efectuada en el mes de junio de 2017.
- Aun cuando ello hubiese sido cierto, al mes de junio, el señor Villacorta mantenía una deuda en su tarjeta de US\$ 11.59 dólares, debido a la penalidad e intereses generados en el pago de su deuda del periodo de facturación del 18-ABRIL al 17-MAYO la cual tenía como fecha máxima de pago el 06 de junio de 2017 sin embargo, fue cancelada el 13 de junio.
- El monto de US 10.50 fue cancelado por el señor Villacorta el 26 de junio de 2017, cuando el monto a cancelar era US\$ 11.59 quedando un saldo pendiente de US\$ 1.09.
- A partir del periodo de facturación del 10-AGOSTO al 09-SETIEMBRE verificamos que el señor Villacorta dejó de cumplir con sus obligaciones de pago, lo cual generó no solo intereses sino también penalidades.
- Cabe precisar que dichos estados de cuenta fueron debidamente notificados al correo electrónico del señor Villacorta, tal como se puede verificar en nuestro reporte del sistema:

Fecha de Emisión	Código	Destinatario	Remisor	Asunto	Cantidad	Fecha de Emisión	Fecha de Recepción	Estado
18-04-2017	122354841	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-04-2017 09:20:00 p.m.	20-06-2017 02:34:27 p.m.		
18-05-2017	116388630	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 07:48:47 p.m.	20-06-2017 09:26:02 p.m.		
18-05-2017	103020547	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 03:11:48 p.m.	20-06-2017 05:27:29 p.m.		
18-05-2017	102646185	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 12:38:42 p.m.	20-06-2017 05:52:26 p.m.		
18-05-2017	95382462	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 09:31:02 a.m.	19-05-2017 07:38:00 p.m.		
18-05-2017	91448420	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 02:37:36 a.m.			
18-05-2017	95502932	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 09:25:02 p.m.	14-05-2017 05:27:46 a.m.		
18-05-2017	90320356	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 03:20:40 p.m.	14-05-2017 05:36:44 a.m.		
18-05-2017	76548132	JOVILLACORTA@GMAIL.COM	VILLACORTA REYES JUAN CARLOS	S/R Copia	18-05-2017 13:50:17 a.m.	14-05-2017 12:28:06 p.m.		

- Al respecto, tal como informamos en nuestra página web¹ y es de conocimiento general, una **tarjeta de crédito no puede ser cancelada cuando existan consumos pendientes de pago**, con lo cual, hasta la fecha dicha tarjeta se encuentra vigente.

¹ https://www.banbif.com.pe/Portals/0/PortalOld/informaciontransparencia/info_productos_activos.htm

En ese sentido, teniendo en cuenta lo antes expuesto solicitamos a la Comisión declarar infundada la presente denuncia y archivarla en su oportunidad.

POR TANTO:

Pedimos a Ustedes, señores de la Comisión de Protección al Consumidor 1-Sede Central, se sirvan tener presente lo expuesto y declarar infundada la denuncia en todos los extremos.

OTROSI DECIMOS: Adjuntamos copia de los siguientes documentos.

1. **ANEXO 1:** Copia del DNI del suscrito.
2. **ANEXO 2:** Copia de la vigencia de poder de nuestro representante legal.
3. **ANEXO 3:** Copia del contrato de tarjeta de crédito.
4. **ANEXO 4:** Copia de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito del señor Villacorta.

Lima, 10 de mayo del 2018


KAREN CAROLINA SANTOYO ACHING
Abogado
BANBIF

Tipo de producto y características solicitadas por el cliente

Tipo de Tarjeta SIGNATURE Línea US\$ 6500 Plan de Financiamiento: 36 MESES

Datos personales del solicitante (como aparecen en el Documento Oficial de Identidad)

Apellido Paterno	Apellido materno o de casada	Nombres	
VILLACORTA	REYES	JUAN CARLOS	
Tipo Doc. <u>DNI</u>	Nro. Doc. <u>16791113</u>	Nacionalidad <u>PERU</u>	
Estado Civil <u>SOLTERO</u>	Fecha de Nacimiento <u>18/06/1977</u>	Sexo <u>M</u>	
Domicilio <u>CALLE MESONES MURO 194 PATASCA A 1/2 CDRA DE LA AV. FRANCISCO CUNEO, A 1/2 DE LA AV</u>			
Distrito <u>CHICLAYO</u>	Provincia <u>CHICLAYO</u>	Departamento <u>LAMBAYEQUE</u>	Correo Electrónico <u>JCVILLACORTA@GMAIL.COM</u>
Teléfonos Domicilio <u></u>	Telefono Celular <u>074223932</u>		

Datos laborales

Nombre de la empresa		RUC	
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU S.A.C.		20462509236	
Dirección <u>PROLONGACION AUG. B.LEGUIA CN HERNAN REINER O AL FRONTIS HOSP. REG.DE LAMBAYEQUE, EN</u>			
Distrito <u>CHICLAYO</u>	Provincia <u>CHICLAYO</u>	Departamento <u>LAMBAYEQUE</u>	Correo Electrónico <u>JCVILLACORTA@GMAIL.COM</u>
Teléfonos <u>954818991</u>	<u></u>		

Datos del Titular de la Tarjeta

Nombres y apellidos que se grabarán en su tarjeta JUAN VILLACORTA

Datos de Entrega de Tarjeta y Estado de Cuenta

Lugar de entrega de la tarjeta

Referencia del lugar de entrega A 1/2 CDRA DE LA AV. FRANCISCO CUNE

Horario de entrega T

En caso BanBif no logre ubicarme en esta dirección, solicito entregar la tarjeta de crédito en cualquiera de las otras direcciones físicas que he consignado en esta solicitud de contrato, pudiendo además entregar mi(s) tarjeta(s) de crédito a la persona que se indica a continuación, excluyendo a BanBif de toda responsabilidad.

Lugar de entrega de estado de cuenta

EL CLIENTE autoriza a BanBif de manera expresa, libre e incondicional a que sus datos personales y datos sensibles aportados en la solicitud o a través de otros medios, o que estén contenidos en la documentación que, en su caso, acompañe y aquellos datos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros, aún cuando BanBif no otorgara a EL CLIENTE el crédito o línea de crédito, puedan ser tratados por BanBif, con la finalidad de hacerle llegar información, oferta o promoción de sus productos o servicios a través de cualquier medio de comunicación físico, electrónico, telefónico o de cualquier otra naturaleza. EL CLIENTE manifiesta haber sido informado de los alcances de esta declaración y sobre la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, inclusión y actualización de los datos cuyo tratamiento autoriza ante las oficinas BanBif, mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI. La presente autorización es proporcionada de conformidad con la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales) y su Reglamento (Decreto Supremo No. 003-2013-JUS).

En mi condición de cliente de BanBif declaro haber sido orientado en el uso de la Tarjeta de Crédito de acuerdo a las Recomendaciones de Seguridad que tiene establecidas BanBif. Asimismo, con mi firma en el presente documento de constancia de mi consentimiento y conformidad con los términos y condiciones del Contrato Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito que aparece adjunto, el cual declaro haber leído en su totalidad, autorizando a BanBif a verificar los datos que he consignado en la calidad de declaración jurada en la presente SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO, que forma parte integrante de dicho contrato. Declaro además haber leído y recibido a conformidad la Hoja Resumen y el Certificado de Seguro de Desgravamen – Tarjeta de Crédito.

Los datos proporcionados en la presente solicitud modifican o reemplazan los datos brindados con anterioridad a BanBif por cualquier medio o canal y respecto a cualquier producto o servicio que tenga contratado con BanBif.



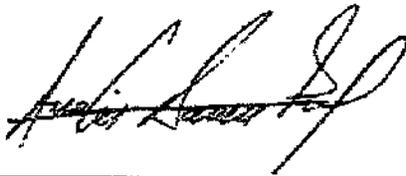
Firma del Titular

Fecha de contacto

Para ser llenado por BanBif

Oficina de contacto

SALAVERRY



BanBif

Andrés Bowen Pareja

Subgerente General de Banca Minorista



BanBif

Ricardo Kanna Saco

Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito

37

25. Condición suspensiva:

El presente contrato surtirá efectos una vez realizada la evaluación crediticia de EL CLIENTE y obtenida la aprobación del crédito. EL CLIENTE declara conocer y estar de acuerdo en que de no aprobarse el otorgamiento del crédito este contrato no entrará en vigencia

26. Declaraciones:

En virtud de este contrato EL CLIENTE autoriza en forma expresa a BanBif para que, sin previo aviso, proceda respecto de su tarjeta y/o la de su adicional o usuario autorizado, a regularizar cualquier cargo o abono registrado por error o transposición, no siendo necesarias instrucciones expresas de EL CLIENTE.

EL CLIENTE acepta y se obliga a seguir y respetar los términos y condiciones contenidos en la información y procedimientos sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones que, por disposición del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012, se publican en la página web www.banbif.com.pe y en los saldomáticos que BanBif tiene dispuestos en sus oficinas.

EL CLIENTE, en caso realice actividad empresarial, se obliga a cumplir con todas las obligaciones contenidas en las normas legales vigentes, entre ellas, las que regulan de seguridad social y medio ambiente así como los requerimientos de las autoridades gubernamentales, incluyendo pero no limitándose a las licencias, certificados, permisos, franquicias y otras autorizaciones necesarias para la conducción del negocio.

21 de 12 de 2016


Firma del Cliente

Firma del Cónyuge


BanBif

Andrés Bowen Pareja
Subgerente General de Banca Minorista


BanBif

Ricardo Kanna Saco
Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito

que se encuentre en su poder, dispensándolos de la reserva de la información del acto médico, en el momento que lo requiera la ASEGURADORA.

- Por lo anterior, mientras la ASEGURADORA solicite información adicional la presente Póliza se mantendrá en suspenso hasta la fecha cierta de la entrega de dicha información. Por lo cual, presentada la información adicional por el Asegurado, la ASEGURADORA comunicará al CONTRATANTE dentro de los plazo de quince (15) días calendario siguientes, si ésta ha sido rechazada, salvo que requiera de información adicional dentro de dicho plazo, pues la información anteriormente entregada no estuvo completa. Por lo que, el ASEGURADO reconocen que la presente Solicitud de Seguro, incluyendo la Declaración Personal de Salud en caso corresponda, es válida hasta por sesenta (60) días calendario a partir de la fecha establecida en el presente documento, incluso si se mantiene en suspenso por solicitud de información adicional.
- La ASEGURADORA deberá entregar la Póliza de Seguro o el Certificado de Seguro al CONTRATANTE y/o ASEGURADO dentro del plazo de quince (15) días calendario de haber presentado la Solicitud de Seguro, si no media rechazo previo de la misma. En caso se haya entregado la Póliza al CONTRATANTE, y el Asegurado sea una persona distinta, éste podrá solicitar copia de la Póliza a La ASEGURADORA, sin perjuicio del pago que corresponda efectuar por dicho servicio adicional.
- La aceptación de la Solicitud del Seguro, evidenciada con la emisión de la Póliza de Seguro o el Certificado de Seguro, supone la conformidad de las declaraciones efectuadas en ella por el CONTRATANTE o ASEGURADO en los términos estipulados por la ASEGURADORA, en tanto el CONTRATANTE o ASEGURADO hubieran proporcionado información veraz.
- El Asegurado manifiesta su aceptación expresa para que las comunicaciones relacionadas a la presente Póliza, puedan ser remitidas a la dirección de correo electrónico que ha sido consignada en el presente documento. Instrucciones de uso del correo electrónico:
 - i) En caso el Asegurado no pueda abrir o leer los archivos adjuntos o modifique / anule su dirección de correo electrónico, deberá informar dichas situaciones a: atencionalcliente@rimac.com.pe, o comunicándose al 411-3000; y,
 - ii) Abrir y leer detenidamente las comunicaciones electrónicas, sus archivos y links adjuntos, revisar constantemente sus bandejas de correo electrónico, inclusive las bandejas de entrada y de correos no deseados, la política de filtro o bloqueo de su proveedor de correo electrónico y no bloquear nunca al remitente atencionalcliente@rimac.com.pe.
- **Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento:**

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, quien suscribe el presente documento, queda informado y da su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento y transferencia, nacional e internacional de sus datos personales al banco de datos de titularidad de RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS ("La ASEGURADORA"), que estará ubicado en sus oficinas a nivel nacional que, conjuntamente con cualquier otro dato que pudiera facilitarse a lo largo de la relación jurídica y aquellos obtenidos en fuentes accesibles al público, se tratarán con las finalidades de analizar las circunstancias al celebrar contratos con La ASEGURADORA, gestionar la contratación y evaluar la calidad del servicio. Asimismo, La ASEGURADORA utilizará los datos personales con fines comerciales, y publicitarios a fin de remitir información sobre productos y servicios que La ASEGURADORA considere de su interés. Los datos proporcionados serán incorporados, con las mismas finalidades, a las bases de datos de RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS y/u otras empresas subsidiarias, filiales, asociadas, afiliadas o miembros del Grupo Económico al cual pertenece y/o terceros con los que éstas mantengan una relación contractual.

Los datos suministrados son esenciales para las finalidades indicadas. Las bases de datos donde ellos se almacenan cuentan con estrictas medidas de seguridad. En caso se decida no proporcionarlos, no será posible la prestación de servicios por parte La ASEGURADORA.

Conforme a Ley, el titular de la información está facultado a ejercitar los derechos de información, acceso, rectificación, supresión o cancelación y oposición que se detallan en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, mediante comunicación dirigida RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS.

La aceptación de la Solicitud del Seguro, evidenciada con la emisión y entrega del presente Certificado, supone la conformidad de las declaraciones efectuadas por el Asegurado en los términos estipulados por la ASEGURADORA, en tanto el Asegurado hubiera proporcionado información veraz. El Asegurado suscribe el presente Certificado, en señal de haber tomado conocimiento, recibido y aceptado los términos de la Póliza de Seguros.

Lugar y fecha de emisión: CHICLAYO 21 de DIEMBRE del 2016

Rodrigo Gonzalez
Vicepresidente División Seguros Personales
Rimac Seguros y Reaseguros

Asegurado
(En caso de ser una persona
distinta del CONTRATANTE)

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature	
	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)
Cobertura	Internacional							
Moneda de la Línea de Crédito	Dólares							
Monto total de la Línea de Crédito	Será determinado según evaluación crediticia de EL CLIENTE e informado a la entrega de la tarjeta de crédito, que podría no ser otorgada como resultado de dicha evaluación.							
Monto mínimo de la Línea de Crédito (Podría ser menor según evaluación crediticia)	US\$300		US\$800		US\$2,200		US\$6,000	
Modalidad de pago	Pago Mínimo / Pago Total							
Modalidad de Financiamiento	Revolvente / Cuotas							
Factor Revolvente	36							
Pago Mínimo	Considera:							
• Para deuda en soles	• Amortización revolvente no menor de S/ 30.00 + Intereses revolventes + Cuotas + Cargos + Monto en Mora + Exceso de Línea							
• Para deuda en dólares	• Amortización revolvente no menor de US\$10.00 o S/ 30.00(3) + Intereses revolventes + Cuotas + Cargos + Monto en Mora + Exceso de Línea.							
Periodicidad de Pago	Mensual							
Cierre de Facturación / Fecha de Pago	La fecha de cierre de facturación es el día 17 de cada mes. La fecha de pago será calculada sumando 20 días calendario a la fecha de cierre de facturación y será informada en el estado de cuenta, al cual EL CLIENTE también podrá acceder a través de nuestro Sistema de Banca por Internet, previa afiliación a dicho servicio. Si la fecha de vencimiento de pago coincide con domingo o feriado, EL CLIENTE podrá pagar al día útil siguiente sin aplicarse intereses ni penalidad por incumplimiento de pago.							
Disposición máxima de efectivo por mes (Calculada sobre la línea de crédito + % de exceso autorizado)(4)	50.00%		80.00%		100.00%		100.00%	
Disposición mínima de efectivo por día	S/ 50.00 y US\$20.00		S/ 50.00 y US\$20.00		S/ 50.00 y US\$20.00		S/ 50.00 y US\$20.00	
Disposición máxima de efectivo por día	S/ 1,000.00 y US\$500.00		S/ 1,000.00 y US\$500.00		S/ 3,500.00 y US\$1,000.00		S/ 3,500.00 y US\$1,000.00	
Número máximo de disposiciones de efectivo por día	3		3		3		3	

TASA DE INTERES EFECTIVA ANUAL:

Tasa de interés por financiamiento de consumo.
(TEA fija a 360 días)(5)(6)
- Plan Revolvente
- Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas), aplica para consumos desde S/ 100.00 o US\$100.00

45.00% - 63.00%

42.00% - 50.00%

30.00% - 39.99%

22.00% - 34.99%

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature	
	SOLES (1)	DÓLARES (2)						
Tasa de interés por financiamiento de disposición de efectivo. (TEA fija a 360 días) ⁽¹⁾⁽⁶⁾⁽¹²⁾ Se cobra por día de financiamiento - Plan Revolvente y Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas)	97.00%		87.00% a 97.00%		87.00%		73.00% - 87.00%	
Tasa de interés por compra de deuda. (TEA fija a 360 días) ⁽⁶⁾ - Plan Revolvente - Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas)	20.00% - 27.00% 18.00% - 25.00%		19.00% - 27.00% 16.00% - 25.00%		20.00% - 27.00% 16.00% - 25.00%		16.00% - 23.00% 12.55% - 18.00%	

COMISIONES:	
MEMBRESIA (Ct)	
• Membresía Anual (Den) Cobro anual, a partir del año de apertura de la cuenta tarjeta. La oportunidad de cobro será informada en los estados de cuenta.	US\$25.00 o S/ 75.00 (3) US\$50.00 o S/ 150.00 (3) US\$100.00 o S/ 300.00 (3) US\$120.00 o S/ 360.00 (3)
SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO (Ct)	
• Envío físico de estados de cuenta (Den)⁽⁶⁾ Cobro mensual cuando se envíe el estado de cuenta por medios físicos, siempre que exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta dentro del período de facturación.	S/ 10.00 S/ 13.00 S/ 14.00 S/ 17.00
• Evaluación de póliza de seguro endosada (Den)⁽⁷⁾ Evaluación de la póliza de seguro de vida a ser endosada. Cobro anual, a partir de la presentación de la póliza de cobertura nacional.	US\$20.00 o S/ 60.00 (3) US\$20.00 o S/ 60.00 (3) US\$20.00 o S/ 60.00 (3)
• Conversión de moneda (Den)⁽⁷⁾ Por cada transacción en el exterior con moneda distinta al dólar EEUU. El costo será incluido en el valor del consumo. Se cobra sobre el valor del consumo.	No aplica 3.00% No aplica 3.00% No aplica 3.00%

15/3

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature	
	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)
USO DE CANALES (C1)								
• Uso de cajero automático (Den) (7) Utilización del cajero automático, propio o de terceros, para realizar retiros. Se cobra sobre el monto de la transacción.	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)
• Operación en ventanilla (Den) (7) Utilización de ventanilla de las oficinas BanBif para realizar retiros (13) Se cobra sobre el monto de la operación.	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)
ENTREGA DE TARJETAS ADICIONALES A SOLICITUD (C1)								
• Reposición de Tarjeta de Crédito (Den)(8) No incluye emisión inicial ni renovación por vencimiento	S/ 12.00		S/ 12.00		S/ 12.00		S/ 12.00	
• Tarjetas de Beneficios (Den) - Tarjeta Priority Pass™ (9) Tarjeta del programa independiente de acceso a salas VIP de los aeropuertos afiliados. Cobro anual.	No aplica		No aplica		US\$50.00 o S/ 150.00 (3)		US\$50.00 o S/ 150.00	
- Visita o acompañante adicional - Tarjeta Priority Pass™ (10)	No aplica		No aplica		US\$27.00 o S/ 81.00 (3)		US\$27.00 o S/ 81.00	
- Reposición de Tarjeta Priority Pass™ (9) No incluye emisión inicial ni renovación por vencimiento	No aplica		No aplica		S/ 15.00		S/ 15.00	
GASTOS, PENALIDADES Y TRIBUTOS:								
SEGURO DE DESGRAVAMEN (11)(12) Se cobra al cierre de facturación. Cobro mensual cuando exista saldo deudor en la cuenta tarjeta dentro del periodo de facturación.	S/ 4.00		S/ 4.50		S/ 5.00		S/ 5.50	
PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO (11) Calculada sobre el pago mínimo	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00%
TASA DE TRIBUTO - ITF (Grava los pagos realizados sin utilizar cuentas). Según lo previsto en el TUC de la Ley N° 28194, aprobado por D.S. N° 150-2007-EF	0.005%							

Declaración de EL CLIENTE: EL CLIENTE declara que cada una de las páginas de esta Hoja Resumen, así como el Contrato, le fueron entregadas para su lectura, que se absolvió sus dudas y que firma por duplicado al pie con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos, los cuales declara recibir en su integridad.

CRAIGAYO R de DIGNORE de 2016

Nombre de EL CLIENTE: JUAN CARLOS VILLACORTA REYES

Nº de DOI: 76791113



Firma de EL CLIENTE:

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Andrés Bowen Pareja.

BanBif

Andrés Bowen Pareja
Subgerente General de Banca Minorista

BanBif

Ricardo Kanna Saco
Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito



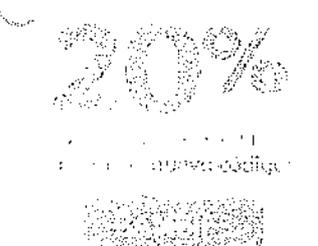
1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL. MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

Saldo anterior	0.00	54.00
Depositos	5.50	607.12
Retiros	5.50	0.00
Saldo actual	0.00	0.00

SIGNATURE	Saldo Anterior		Saldo Actual		Saldo Anterior		Saldo Actual	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
	5.50	607.12	5.50	10.00	5.50	54.00	5.50	54.00
607	Número de tarjeta		Fecha de emisión		Fecha de vencimiento		Número de tarjeta	
0	4147-8200-0022-1215		18-ABR-2017 al 17-MAY-2017		06-JUN-2017		0	
607	Monto de la deuda		Monto de la deuda		Monto de la deuda		Monto de la deuda	
JUN-17	US\$ 6,500.00		US\$ 55.69		US\$ 6,444.31		US\$ 0.00	

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$																									
3MAY	3MAY	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA																											
3MAY	3MAY	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER		607.12-																									
17MAY	17MAY	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER	5.50-																										
17MAY	17MAY	PPASS-2 ING ADI ABR		54.00																									
17MAY	17MAY	SEGURO DE DESGRAVAMEN PLANES	5.50																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Moneda</th> <th>Pago Total</th> <th>Pago Mínimo</th> <th>T.E.A.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISP. EFECTIVO REVOLVENTE</td> <td>Soles</td> <td>.00</td> <td>.00</td> <td>73.00 %</td> </tr> <tr> <td>DISP. EFECTIVO REVOLVENTE</td> <td>Dólares</td> <td>.00</td> <td>.00</td> <td>73.00 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS REVOLVENTES</td> <td>Soles</td> <td>5.50</td> <td>5.50</td> <td>29.99 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS REVOLVENTES</td> <td>Dólares</td> <td>54.00</td> <td>10.00</td> <td>29.99 %</td> </tr> </tbody> </table>					Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.	DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00	.00	73.00 %	DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %	CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50	5.50	29.99 %	CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	54.00	10.00	29.99 %
Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.																									
DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00	.00	73.00 %																									
DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %																									
CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50	5.50	29.99 %																									
CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	54.00	10.00	29.99 %																									



Si no pagas, o pagas menos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, se cancela el crédito y la puntualidad de pagos se calcula en base al Pago Mínimo.

Cálculo del Pago Mínimo		17/12/2017	US\$ 120.00	0.00	0.00
Soles	0.00	0.00	0.00	5.50	0.00
Dólares	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00
					10.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 33.00 por comisiones y/o gastos.
Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 6 meses, pagando US\$ 3.16 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif.
Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



42

1539667
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MURO 194 - URB.PATASCA
CHICLAYO
1746

	0.00	0.00
	5.50	54.00
	5.50	10.50
	0.00	1.09

SIGNATURE
1,821
0
1,821
JUL-17 0

Fecha anterior	Soles	Dólares	Fecha anterior	Soles	Dólares	Fecha anterior	Soles	Dólares
	5.50	54.00		5.50	11.09		5.50	11.59
4147-8200-0022-1215			18-MAY-2017 al 17-JUN-2017			07-JUL-2017		0
US\$ 6,500.00			US\$ 13.27			US\$ 6,486.72		US\$ 0.00

COMPRÁ EN
BEMBOS
CON TU TARJETA DE
CREDITO BIF BANBIF
Y LLÉVATE
LA 2DA GRATIS



Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$																																			
03JUN	03JUN	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA																																					
13JUN	13JUN	PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO		10.50																																			
13JUN	13JUN	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER	5.50	54.00																																			
16JUN	16JUN	SEGURO DE DESGRAVAMEN PER	5.50																																				
17JUN	17JUN	INTERESES		1.05																																			
17JUN	17JUN	INTERESES DE FINANCIAMIENTO PLANES		.04																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Moneda</th> <th>Pago Total</th> <th>Pago Mínimo</th> <th>T.E.A.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DISP. EFECTIVO REVOLVENTE</td> <td>Soles</td> <td>.00</td> <td>.00</td> <td>73.00 %</td> </tr> <tr> <td>DISP. EFECTIVO REVOLVENTE</td> <td>Dólares</td> <td>.00</td> <td>.00</td> <td>73.00 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS REVOLVENTES</td> <td>Soles</td> <td>5.50</td> <td>5.50</td> <td>29.99 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS REVOLVENTES</td> <td>Dólares</td> <td>11.55</td> <td>11.05</td> <td>29.99 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS FACT. ANTERIOR</td> <td>Soles</td> <td>.00</td> <td>.00</td> <td>29.99 %</td> </tr> <tr> <td>CONSUMOS FACT. ANTERIOR</td> <td>Dólares</td> <td>.04</td> <td>.04</td> <td>29.99 %</td> </tr> </tbody> </table>					Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.	DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00	.00	73.00 %	DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %	CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50	5.50	29.99 %	CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	11.55	11.05	29.99 %	CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Soles	.00	.00	29.99 %	CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	.04	.04	29.99 %
Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.																																			
DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00	.00	73.00 %																																			
DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %																																			
CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50	5.50	29.99 %																																			
CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	11.55	11.05	29.99 %																																			
CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Soles	.00	.00	29.99 %																																			
CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	.04	.04	29.99 %																																			

De pagar los consumos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, se genera automáticamente la comisión de Pago Mínimo.

RECUERDA
QUE EN BANBIF

Cálculo del Pago Mínimo	17/12/2017	US\$ 120.00	0.00	0.00
-------------------------	------------	-------------	------	------

Moneda	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	0.00	0.00	5.50
US\$	10.00	1.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.09

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos.
Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 3 meses, pagando US\$ 1.09 de intereses y US\$ 10.50 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif.
Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



2539697
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URU. PATASCA
 CHICLAYO

1746

	0.00	0.00
	5.50	10.50
	5.50	0.00
	0.00	0.00

SIGNATURE

Saldo Anterior		Cargos		Pagos		Saldo	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
5.50	11.59	5.50	1.09	5.50	1.09	5.50	1.09
1,821		4147-8200-0022-1215		18-JUN-2017 al 09-AGO-2017		04-SET-2017	
0		US\$ 6,500.00		US\$ 2.78		US\$ 6,497.21	
1,821		0		0		US\$ 0.00	
SET-17		0		0		0	

GRANDES
 DESCUENTOS

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
26JUN	26JUN	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA		
26JUN	26JUN	Transf.Imediatas CCE LIMA PER		10.50-
9AGO	9AGO	Transf.Imediatas CCE LIMA PER		
		SEGURO DE DESGRAVAMEN PLANES	5.50-	5.50
		Descripción	Moneda	Pago Total
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	1.09
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares	.00
			Pago Mínimo	T.E.A.
			73.00 %	
			73.00 %	
			29.99 %	
			29.99 %	
			29.99 %	



RECUERDA

Calculo del Pago (Animo)

17/01/2018

US\$ 120.00

0.00

0.00

Moneda	Saldo Anterior	Cargos	Pagos	Saldo
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.50	0.00	0.00	0.50
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.00	0.59	0.00
Soles				1.09

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 5.50 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.



1539667
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CRICLAYO

1746

04-OCT-2017	0.00	0.00
04-OCT-2017	0.00	0.00
04-OCT-2017	5.50	0.00
04-OCT-2017	0.00	0.02

SIGNATURE

Saldo Anterior		Cargos		Pagos		Saldo	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares

5.50 1.09 11.00 1.11 11.00 1.11 11.00 1.11

1,821

0

1,821

OCT-17

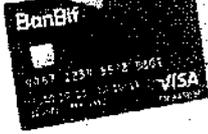
0

4147-8200-0022-1215	10-AGO-2017 al 09-SET-2017	04-OCT-2017	3
US\$ 6,500.00	US\$ 4.51	US\$ 6,495.49	US\$ 0.00

**GANAR HASTA
S/20,000**

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción		S/	US\$
8SET	9SET	TARJETA 4147810000221215	JUAN VILLACORTA		
		SEGURO DE DESGRAVAMEN		5.50	
		INTERESES			0.02
		PLANES			
		Descripción	Moneda Pago Total Pago Mínimo T.E.A.		
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles .00 .00 73.00 %		
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares .00 .00 73.00 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles 5.50 5.50 29.99 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares .02 .02 29.99 %		
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Soles 5.50 5.50 29.99 %		
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares 1.09 1.09 29.99 %		

GANASTE
S/20,000



www.banbif.com.pe

RECUERDA
QUE PAGAR A TIEMPO

Calculo del Pago Mínimo	17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
-------------------------	------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Cargos	Pagos	Saldo
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.02	0.00	0.00
Soles	11.00	0.00	0.00	11.00
Dólares	0.00	1.09	0.00	1.11

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 5.50 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.02 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.



Solicítalo a través de nuestra web: www.banbif.com.pe

45

1539607
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URB.PATASCA
 CHICLAYO

1746

	0.00	0.00
	0.00	0.00
	51.05	0.00
	0.00	0.02

SIGNATURE

1,821

0

1,821

NOV-17 0

Saldo Anterior		Cargos		Pagos		Saldo	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
11.00	1.11	62.05	1.13	62.05	1.13	62.05	1.13
Fecha de Inicio		Fecha de Fin		Fecha de Inicio		Fecha de Fin	
4147-8200-8022-1215		10-SET-2017 al 09-OCT-2017		03-NOV-2017		34	
Monto de Inicio		Monto de Inicio		Monto de Inicio		Monto de Inicio	
US\$ 6,500.00		US\$ 20.18		US\$ 6,479.82		US\$ 0.00	

GRANDES REQUERIMIENTOS

¡Elige la tarjeta de tu vida!

¡Ingresá a:

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
4OCT 9OCT 9OCT	4OCT 9OCT 9OCT	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO INTERESES DE FINANCIAMIENTO SEGURO DE DESGRAVAMEN PLANES	45.55 5.50	.02
		Descripción	Moneda	Pago Total
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	51.05
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.00
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Soles	11.00
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	1.13
		T.E.A.		73.00 %
		T.E.A.		29.99 %
		T.E.A.		29.99 %
		T.E.A.		29.99 %

RECUERDA con tu tarjeta BanBif

Calculo del Pago Mínimo

17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Cargos	Pagos	Saldo
S/	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.04	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 51.05 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.02 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



1539607
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URB.PATASCA
 CHICLAYO

1746

	0.00	0.00
	62.05	1.13
	0.00	0.00
	0.00	0.01

SIGNATURE

	Saldo Anterior		Cargos		Pagos		Saldo	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
	62.05	1.13	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01
1,821								
0	4147-8200-0022-1215		10-OCT-2017 al 09-NOV-2017		04-DIC-2017		0	
1,821								
DIC-17	0	US\$ 6,500.00		US\$ 0.01		US\$ 6,499.99		US\$ 0.00

¡GANA UNA AÑO DE COMPRAS GRATIS!

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
30OCT	30OCT	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA		
30OCT	30OCT	Transf.Inmediatas CCE LIMA PER		1.13-
9NOV	9NOV	Transf.Inmediatas CCE LIMA PER	62.05-	.01
		INTERESES DE FINANCIAMIENTO PLANES		
		Descripción	Moneda	Pago Total
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	.00
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.00
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Soles	.00
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares	.01

Son 20 ganadores

Para más información ingresa a www.banbif.com.pe/comprasgratis

RECUERDA QUE PARA EL PAGO

17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
------------	-------------	------	------

Cálculo de Pago Mínimo

Saldo Anterior	Cargos	Pagos	Saldo	Intereses	Comisiones y/o Gastos	Pago Mínimo
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.01 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.

BanBif



Compañía de Tarjetas de Crédito
 La Tarjeta de Crédito BanBif

47

1539607
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL. MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
 CHICLAYO

1746

Resumen de movimientos

Fecha de Operación	Descripción	Saldo	Debe	Haber	Saldo
		0.00	0.00		0.00
		0.00	0.00		0.00
		0.00	0.00		0.00
		0.00	0.00		0.00

SIGNATURE

[Signature area]

Saldo Anterior		Saldo Actual		Saldo Anterior		Saldo Actual	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01
Número de Tarjeta		Período de validez		Fecha de emisión		Número de tarjeta	
4147-8200-0022-1215		10-NOV-2017 al 09-DIC-2017		03-ENE-2018		0	
Monto de la deuda		Monto de la deuda		Monto de la deuda		Monto de la deuda	
US\$ 6,500.00		US\$ 0.01		US\$ 6,499.99		US\$ 0.00	

LA UNICA COMPRA TARJETA
 DE CREDITO BANBIF

¡GANA UN AÑO DE
 COMPRAS
 GRATIS!



Son 20 ganadores

Para más información ingresa a
www.banbif.com.pe/comprasgratis

RECUERDA

LA PALABRA FIRMADA

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.
		PLANES				
		Descripción				
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.00	.00	29.99 %
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	.01	.00	29.99 %

De no pagar por lo menos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, se generará el cobro de la penalidad de mora y/o el cobro de intereses.

Cálculo del Pago Mínimo

09/01/2018 US\$ 120.00 0.00 0.00

Moneda	Saldo Anterior	Saldo Actual						
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.

**REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS**

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 11026203 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de SANTOYO ACHING KAREM CAROLINA, identificado con D.N.I. N° 44385782, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS
ASIENTO: C00299 **FICHA:** 0000083158
CARGO: APODERADA

FACULTADES:

Se acordó otorgar PODERES a los siguientes:

(...)

* **KAREM CAROLINA SANTOYO ACHING**, identificada con DNI. N° 44385782, poderes Tipo A: 10, 18, Tipo C: 11 y Tipo D: Totales.

(...)-***

ASIMISMO EN EL ASIENTO C00049 RECTIFICADO POR EL D00047 DE LA PARTIDA CONSTA REGISTRADA EL ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DEL 23/04/2003 (ACTA DE DIRECTORIO N° 195), DONDE SE ACORDÓ APROBAR EL NUEVO REGLAMENTO DE PODERES DEL BIF, EL MISMO QUE A CONTINUACIÓN SE TRANSCRIBE:

(...)

REGLAMENTO DE PODERES DEL BANCO ES COMO SIGUE:

ARTICULO 1.- EN ADICIÓN A LOS PODERES Y FACULTADES DE REPRESENTACIÓN CONFERIDAS POR LOS ARTÍCULOS 34, 36 Y 37 DE LOS ESTATUTOS, LA REPRESENTACIÓN LEGAL Y COMERCIAL DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS, EN ADELANTE EL BIF CORRESPONDE A LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y A LOS FUNCIONARIOS A QUIENES EXPRESAMENTE EL DIRECTORIO LES OTORGUE PODERES.

LOS PODERES ESPECIALES QUE EL DIRECTORIO OTORGARÁ SON:

EN CONCORDANCIA CON LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR, EL DIRECTORIO OTORGARÁ PODERES EXTRAORDINARIOS, PODERES AL GERENTE GENERAL O PODERES ESPECIALES, SEGÚN CORRESPONDA Y DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO POR ESTE REGLAMENTO

TIPO "A" DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN.

TIPO "B" BANCARIOS Y FINANCIEROS.

TIPO "C" CONTRACTUALES.

TIPO "D" PROCESALES.

(...)

PODERES ESPECIALES

PODERES TIPO "A" DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN

ARTICULO 4.- LOS PODERES TIPO "A" OTORGAN A LOS APODERADOS FACULTADES DE ORDEN ADMINISTRATIVO A SOLA FIRMA PARA:

(...)

10. EMITIR, CERTIFICAR Y REMITIR COPIAS DE DOCUMENTOS DE PODERES Y COPIAS DE CORRESPONDENCIA, REGISTROS DE FIRMAS DE FUNCIONARIOS DE EL BIF Y COPIAS DE CORRESPONDENCIA DE EL BIF EN GENERAL.

(...)

18. SUSCRIBIR CARTAS SIMPLES O NOTARIALES EN LOS ASUNTOS QUE LE SON PROPIOS.

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

48
LIMA, 25 DE AGOSTO DE 2017
Abogado BIF
Zona Registral N° IX - Sede Lima

(...)

PODERES TIPO "C" CONTRACTUALES

ARTICULO 6.- LOS PODERES DEL TIPO "C" OTORGAN A LOS APODERADOS FACULTADES PARA QUE FIRMANDO MANCOMUNADAMENTE DOS DE ELLOS, AUTORIZADOS A PARTICIPAR EN REPRESENTACIÓN DE EL BIF EN ACTOS JURÍDICOS PROCEDAN A NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESCINDIR, RESOLVER, PRORROGAR Y DAR POR CONCLUIDOS LOS CONTRATOS SIGUIENTES Y DE SER NECESARIO LAS ESCRITURAS PÚBLICAS Y DOCUMENTOS QUE DE ELLOS SE DERIVEN, EXCLUYENDO CONTRATOS, CONVENIOS O DOCUMENTOS QUE IMPLIQUEN ENAJENACIÓN O GRAVAMEN DE ACTIVOS FIJOS DE PROPIEDAD DE EL BIF (SALVO LOS RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO) O DE ELEMENTOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, TALES COMO MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y SIMILARES:

(...)

11. DE USUFRUCTO, CUASIUSUFRUCTO, USO, HABITACIÓN, SUPERFICIE, SERVIDUMBRE, PARTICIÓN DE COPROPIEDAD, PACTO DE INDIVISIÓN, PROPIEDAD HORIZONTAL, MULTIPROPIEDAD, COPROPIEDAD, MEDIANERÍA Y CUALQUIER OTRO CONTRATO SOBRE DERECHOS REALES.

(...)

Se deja constancia que en el asiento C000124 de la Partida consta registrada el Acta de Comité Ejecutivo N° 920/2010 de fecha 06/05/2010, donde se acordó por Unanimidad:

Aprobar la Modificación de los Poderes Tipo D Procesales en los términos siguientes:

PODERES TIPO "D" PROCESALES

ARTICULO 7.- LAS PERSONAS INCLUIDAS EN ESTE GRUPO PODRÁN REPRESENTAR LEGALMENTE A EL BIF EN FORMA INDIVIDUAL E INDISTINTAMENTE ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES POLÍTICAS, ADMINISTRATIVAS, POLICIALES, JUDICIALES, EXTRAJUDICIALES, CIVILES Y RELIGIOSAS, ASÍ COMO ANTE CUALQUIER PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE MANTENGA RELACIONES CON ELLA, CON LAS SIGUIENTES FACULTADES:

1. SUSCRIBIR LAS LIQUIDACIONES DE COBRANZA PARA EFECTOS DE INICIAR LAS ACCIONES JUDICIALES Y/O CONCURSALES DE COBRO ASÍ COMO TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON DICHAS OPERACIONES Y ACTOS. ASIMISMO, SUSCRIBIR EN REPRESENTACIÓN DE EL BIF CARTAS SIMPLES Y NOTARIALES DIRIGIDAS A LOS CLIENTES O TERCEROS.

2. GESTIONAR EL COBRO DE DEUDAS VENCIDAS DE LOS CLIENTES DE EL BIF.

3. SOLICITAR LA ENTREGA DE BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA CUYA PROPIEDAD O POSESIÓN CORRESPONDA A EL BIF.

4. CEDER DERECHOS CONTANDO PARA ELLO CON LA AUTORIZACIÓN DEL GERENTE GENERAL, DEL SUB GERENTE GENERAL, DE NEGOCIOS, SUB GERENTE DE RECUPERACIONES O DEL GERENTE DE ASESORIA LEGAL, INDISTINTAMENTE.

5. NOMBRAR APODERADOS ESPECIALES DE EL BIF, PUDIENDO ESTABLECER Y OTORGAR EN EL ACTO EN EL QUE SE EFECTUÉ EL NOMBRAMIENTO, LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN.

6. (ELIMINADO EN EL ASIENTO 228)

7. EN CONCILIACIONES JUDICIALES Y/O EXTRAJUDICIALES: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C000135)

8. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (LEY N° 27444 DEL 11 DE ABRIL DE 2001), SUS MODIFICATORIAS, COMPLEMENTARIAS Y SUSTITUTORIAS, TALES COMO:

A. REALIZAR TODO TIPO DE ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS.

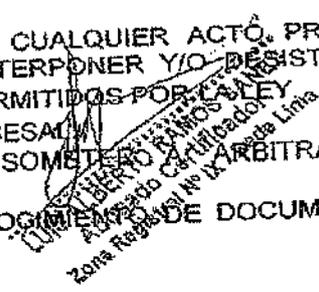
B. DENUNCIAR, RECONVENIR, CONTESTAR DENUNCIAS Y RECONVENCIONES, FORMULAR CONTRADICCIÓN Y/O OPOSICIÓN.

C. DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSIÓN O DE CUALQUIER ACTO PROCESAL; PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES; INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY.

D. ALLANARSE A LA PRETENSIÓN O A CUALQUIER ACTO PROCESAL.

E. CONCILIAR, TRANSIGIR, RENUNCIAR A DERECHOS, SOMETERSE AL ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO.

F. PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS Y EXHIBICIONES DE DOCUMENTOS.



- G. INTERVENIR COMO TERCERO LEGITIMADO.
H. PACTAR LA SUSPENSIÓN CONVENCIONAL DEL PROCESO O DE DETERMINADO ACTO PROCESAL.
I. SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O LEVANTARLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELA BAJO CUALQUIER FORMA, SEA DE NATURALEZA REAL, PERSONAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE; ASÍ COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES.
J. CELEBRAR TRANSACCIONES CONVENCIONALES.
K. RETIRAR O EFECTUAR CONSIGNACIONES JUDICIALES; COBRAR SUMAS DE DINERO, RECOGER CERTIFICADOS DE DEPOSITO JUDICIAL Y PODER COBRARLOS TOTAL O PARCIALMENTE ANTE EL BANCO DE LA NACIÓN, RECIBIENDO LOS CHEQUES QUE ESTE EMITA.
L. EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

ESTAS FACULTADES SE ENTENDERÁN OTORGADAS PARA TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE TRAMITEN ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. SE ENTENDERÁ POR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SAFP), SUNAT, SUNARP, SAT, CONASEV, SUPERPOTENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS), INDECOPI, BANCO DE LA NACIÓN, FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS, MINISTERIOS, GOBIERNOS LOCALES, GOBIERNOS REGIONALES, ESSALUD, INDECI, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA QUE FORME PARTE O SE ENCUENTRE VINCULADA AL SECTOR PÚBLICO O AL ESTADO.

9.- EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS LABORALES:

ADICIONALMENTE, A LAS FACULTADES MENCIONADAS EN EL NUMERAL 8 PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL, CONTARÁN CON LAS SIGUIENTES FACULTADES:

I. FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO N° 910 DEL 01 DE MARZO DE 2001 (LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO) Y SU REGLAMENTO APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 020-2001-TR DEL 29 DE JUNIO DE 2001, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS, O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO SUSCRIBIR LAS ACTAS DE INSPECCIÓN Y, EN SU CASO, DEJA CONSTANCIA DE SU DISCONFORMIDAD PARA LUEGO IMPUGNAR, SUSCRIBIR LAS ACTAS DE INFRACCIÓN, INTERPONER RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LAS RESOLUCIONES QUE IMPONGAN SANCIONES A EL BIF, SOLICITAR COPIAS CERTIFICADAS DE LAS RESOLUCIONES CONSENTIDAS O EJECUTORIADAS, PARA ACUDIR AL FUERO COMPETENTE A FIN DE EXIGIR EL PAGO DE LAS SUMAS LIQUIDAS, INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY; Y, EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

J. FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO, CUYO TEXTO ÚNICO ORDENADO FUE APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 010-2003-TR, Y SU REGLAMENTO EL DECRETO SUPREMO N° 011-92-TR, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO PARTICIPAR EN LA NEGOCIACIÓN Y CONCILIACIÓN, PRACTICAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIOS DE ESTAS, SUSCRIBIR, CUALQUIER ACUERDO Y, LLEGADO EL CASO, LA CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO, ASÍ COMO SOMETER EL DIFERENDO A ARBITRAJE, Y, EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

10. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS:

ADICIONALMENTE, A LAS FACULTADES MENCIONADAS EN EL NUMERAL 8 LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL, CONTARÁN CON LAS SIGUIENTES FACULTADES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS:

A.- EL CÓDIGO TRIBUTARIO, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS, O QUE LAS SUSTITUYAN Y DEMÁS NORMAS LEGALES Y/O ADMINISTRATIVAS QUE REGULEN LOS PROCEDIMIENTOS VINCULADOS A LA ACOTACIÓN Y COBRO DE TRIBUTOS, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES; PRESENTAR Y/O RECTIFICAR TODA CLASE DE DECLARACIONES Y ESCRITOS, INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDA POR LA LEY, COBRAR SUMAS DE DINERO, Y EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA, ANTE CUALQUIER ÓRGANO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INCLUIDA LA SUNAT, ADUANAS, ESSALUD, FONAVI, GOBIERNOS REGIONALES, GOBIERNOS LOCALES, SAT, TRIBUNAL FISCAL Y CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA ESTATAL QUE ADMINISTRE O RECAUDE TRIBUTOS O APORTACIONES.

11.- EN PROCESOS JUDICIALES EN GENERAL:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES Y EL CÓDIGO PROCESAL PENAL, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO:

- A. REALIZAR TODO TIPO DE ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS.
- B. PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS, DEMANDAS, SOLICITUDES, INCLUIDAS LA FORMALICEN DE CONTRADICCIONES U OPOSICIONES, EN TODO TIPO DE PROCESOS, ASÍ COMO MODIFICARLAS Y/O AMPLIARLAS.
- C. RECONVENIR (INCLUYENDO EL TRAMITE DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL QUE FUERA NECESARIO CON DICHO FIN), CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIÓNES, ASÍ COMO DEDUCIR NULIDADES, EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS.
- D. INTERVENIR COMO LITISCONSORTE O EXCLUYENTE PRINCIPAL, DE PROPIEDAD O DE DERECHO PREFERENTE Y FORMULAR DENUNCIA CIVIL, ASÍ COMO CONSTITUIRSE Y DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE PARTE CIVIL, PRESTAR DECLARACIÓN PREVENTIVA O TESTIMONIALES, DESISTIRSE DEL PROCESO O DE ALGÚN ACTO PROCESAL Y DE LA PRETENSIÓN.
- E. ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN, ALLANARSE DE CUALQUIER ACTO PROCESAL.
- F. INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS Y/O RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUSIVE EL RECURSO DE CASACIÓN, ASÍ COMO, RECURSOS DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, Y DESISTIRSE DE DICHS RECURSOS, CELEBRAR ACUERDOS PARA PRESCINDIR DEL RECURSO DE APELACIÓN A FIN DE PROCEDER A LA CASACIÓN POR SALTO.
- G. CONCILIAR, TRANSIGIR, CELEBRAR, TRANSACCIONES CONVENCIONALES JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA PRESENTACIÓN PROCESAL, INICIAR ACCIONES DE INEFICACIA DE TÍTULOS VALORES.
- H. OFRECER Y PRESENTAR TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS PREVISTOS POR LA LEY, DESISTIRSE DE LOS MISMOS, ASÍ COMO OPONERSE, IMPUGNAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, RECONOCER DOCUMENTOS Y EXHIBIR LOS QUE LES SEAN SOLICITADOS.
- I. SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES DENTRO DEL PROCESO O FUERA DE EL, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O LEVANTARLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELA BAJO CUALQUIER FORMA, SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL, INCLUYENDO LA CAUCIÓN JURATORIA; ASÍ COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, ESPECIALMENTE LAS DE EMBARGO Y SECUESTRO.
- J. CONCURREIR A TODO TIPO DE AUDIENCIAS, SENA ESTAS DE SANEAMIENTO PROCESAL, CONCILIATORIA Y/O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS ÚNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS.
- K. INTERVENIR COMO TERCERO LEGITIMADO EN PROCESOS CONTENCIOSOS Y NO CONTENCIOSOS O DE PRUEBA ANTICIPADA.
- M. SOLICITAR O PACTAR LA INTERRUPCIÓN DEL PROCESO O CUALQUIER ACTO PROCESAL, SU SUSPENSIÓN Y/O LA CONCLUSIÓN DEL MISMO.
- N. SOLICITAR LA INHIBICIÓN Y/O PLANTEAR LA RECUSACIÓN DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS, Y DE AUXILIARES DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN GENERAL.
- N. SOLICITAR LA ACUMULACIÓN Y/O DESACUMULACION DE PROCESOS.
- O. SOLICITAR LA ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS ANTES DEL INICIO DE UN PROCESO.
- P. SOLICITAR EL ABANDONO DE PROCESOS, PRESCRIPCIÓN O CADUCIDAD DE LA PRETENSIÓN Y/O DE LA ACCIÓN.
- Q. SOLICITAR LA ACLARACIÓN, CORRECCIÓN Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES.
- R. SOMETER A EL BIF CONVENCIONALMENTE A LA COMPETENCIA DE JUEZ DISTINTO DEL QUE CORRESPONDE.
- S. RETIRAR O EFECTUAR CONSIGNACIONES JUDICIALES, COBRAR SUMAS DE DINERO, RECOGER CERTIFICADOS DE DEPOSITO JUDICIAL Y PODER COBRARLOS TOTAL O PARCIALMENTE ANTE EL BANCO DE LA NACIÓN, RECIBIENDO LOS CHEQUES QUE ESTE EMITA.
- T. SOLICITAR LA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS, DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN DE LA MATERIA.
- U. PODRÁ RECIBIR O TOMAR POSESIÓN DE BIENES MATERIA DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO O, EN GENERAL, DE CUALQUIER BIEN DE PROPIEDAD DE EL BIF ESTANDO FACULTADO A SOLICITAR,

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

INTERVENIR Y EJECUTAR LANZAMIENTOS, DESALOJOS, OBLIGACIONES DE DAR BIEN MUEBLE O INMUEBLE.

V. EN LOS PROCESOS JUDICIALES SEGUIDOS POR EL BIF O EN OTROS PROCESOS SEGUIDOS POR TERCERAS PERSONAS, PODRÁ INTERVENIR EN LOS ACTOS DE REMATE, SER POSTOR O SOLICITAR LA ADJUDICACIÓN EN PAGO A SU FAVOR DE LOS BIENES OBJETO DE LA VENTA.

W. REPRESENTAR A EL BIF EN LA ADQUISICIÓN O ADJUDICACIÓN DE BIENES OTORGADOS EN GARANTÍA EN LOS PROCESOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES DE REMATE PÚBLICO, ASÍ COMO POR RESULTADOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES DE REMATE PÚBLICO Y POR RESULTADO DE LOS PROCESOS DE LIQUIDACIÓN O QUIEBRA AL AMPARO DE LAS NORMAS SOBRE REESTRUCTURACIÓN, LIQUIDACIÓN O QUIEBRA AL AMPARO DE LAS NORMAS SOBRE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL Y/O LEYES QUE LAS MODIFIQUEN, COMPLEMENTEN O SUSTITUYAN. PARTA EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN PODRÁ OFERTAR PRECIO A SU CRITERIO, OBLAR Y/O PAGAR, PUJAR, SUSCRIBIR LA MINUTA O ACTA JUDICIAL, OTORGAR LA ESCRITURA PÚBLICA CORRESPONDIENTE Y EN GENERAL SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LOS FINES DE ESTE PODER.

X. EN CUALQUIER PROCESO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO PODRÁ SOLICITAR Y COBRAR LAS COSTAS, COSTOS, GASTOS O CUALQUIER DESEMBOLOSO QUE EL BIF HUBIERA ESTADO OBLIGADO A REALIZAR DERIVADO DE CUALQUIER PROCESO.

LAS FACULTADES MENCIONADAS SE ENTIENDEN OTORGADAS PARA TODO EL PROCESO Y EN TODAS LAS INSTANCIAS, INCLUSO PARA LA EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y EL COBRO DE GASTOS, COSTAS Y COSTOS. LAS FACULTADES DE ÍNDOLE JUDICIAL SE PODRÁN EJERCER ANTE TODA CLASE DE JUZGADOS, SALAS Y TRIBUNALES ESTABLECIDOS POR LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL Y DEMÁS ENTIDADES QUE CONFORME A LEY EJERCEN FACULTADES COACTIVAS O DE EJECUCIÓN FORZOSA EN CUALQUIER LUGAR DE LA REPÚBLICA.

12.- EN PROCESOS ARBITRALES:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY GENERAL DE ARBITRAJE, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO:

A. SOMETER A ARBITRAJE, SEA DE DERECHO O DE CONCIENCIA, LAS CONTROVERSIAS EN LAS QUE PUEDA VERSE INVOLUCRADA LA INSTITUCIÓN.

B. SUSCRIBIR EL CORRESPONDIENTE CONVENIO ARBITRAL.

C. RENUNCIAR AL ARBITRAJE.

D. CONCILIAR Y/O TRANSIGIR Y/O PEDIR LA SUSPENSIÓN Y/O DESISTIRSE DEL PROCESO ARBITRAL.

E. DESIGNAR AL ARBITRO O ÁRBITROS Y/O INSTITUCIÓN ARBITRAL ORGANIZADORA.

F. PRESENTAR EL FORMULARIO DE SUMISIÓN CORRESPONDIENTE Y/O PACTAR LAS REGLAS A LAS QUE SE SOMETERÁ EL PROCESO CORRESPONDIENTE Y/O DISPONER LA APLICACIÓN DE REGLAMENTO QUE TENGA ESTABLECIDO LA INSTITUCIÓN ORGANIZADORA.

G. SI FUERA EL CASO, PRESENTAR ANTE EL ARBITRO O TRIBUNAL ARBITRAL LA PRETENSIÓN DE EL BIF, OFRECIENDO LAS PRUEBAS PERTINENTES.

H. CONTESTAR LAS ALEGACIONES DE LA CONTRARIA Y OFRECER TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADICIONALES QUE ESTIME NECESARIOS.

I. SOLICITAR LA CORRECCIÓN Y/O INTEGRACIÓN Y/O ACLARACIÓN DEL LAUDO ARBITRAL.

J. PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE CUALQUIERA DE LOS RECURSOS IMPUGNATORIOS PREVISTOS EN LA LEY GENERAL DE ARBITRAJE CONTRA LOS LAUDOS.

K. CELEBRAR ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

L. PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUERAN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, EN GENERAL.

13.- EN PROCESOS JUDICIALES LABORALES:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY N° 26636, LA NUEVA LEY PROCESAL DEL TRABAJO LEY N° 29497 Y/O NORMAS QUE LA MODIFIQUE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA.

EN USO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS, EL APODERADO PODRÁ EN LA CIUDAD DE LIMA O EN CUALQUIER OTRA DEL PAÍS, PRESENTAR DENUNCIAS Y DEMANDAS CONTRA LOS TRABAJADORES Y/O

EX TRABAJADORES DE EL BIF, CONTESTAR DENUNCIAS Y DEMANDAS INTERPUESTAS CONTRA EL BIF Y EN GENERAL INTERVENIR EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS PREVISTOS EN LA LEY

PROCESAL DE TRABAJO O NORMA QUE MODIFIQUE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA. EN LA LEY DE MANERA EXPRESA SE FACULTA AL APODERADO PARA QUE REPRESENTE AL OTORGANTE ANTE

LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS Y NO LETRADOS, JUZGADOS DE TRABAJO Y JUZGADOS CIVILES, SALAS ESPECIALIZADAS DE TRABAJO Y SALAS CIVILES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA, SALAS

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

DE LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA O TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, CON FACULTADES EXPRESAS PARA PRESENTAR Y CONTESTAR DEMANDAS, ALLANARSE A ESTAS, PROPONER Y ABSOLVER EXCEPCIONES, PLANTEAR COMPENSACIONES, OFRECER Y ABSOLVER CUESTIONES PROBATORIAS, OFRECER Y PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS Y EXHIBICIONES, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE DE EL BIF, CELEBRAR CONCILIACIONES, TRANSACCIONES, DESISTIMIENTOS EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EN GENERAL REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES EN LOS QUE EL BIF ACTUANDO COMO LA PARTE DEMANDANTE Y DEMANDADA, SEGÚN SEA EL CASO, TENGA DERECHO A PARTICIPAR DE ACUERDO CON LA LEY PROCESAL DEL TRABAJO Y/O SU REGLAMENTO Y/O LAS NORMAS MODIFICATORIAS QUE SE PUDIERAN ESTABLECER.

14.- EN PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA:

FACULTADES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A EL BIF EN LOS PROCESOS INICIADOS PARA DECLARAR LA INSOLVENCIA DE UNA EMPRESA, REESTRUCTURAS ECONÓMICA Y FINANCIERAMENTE UNA EMPRESA, LIQUIDAR O QUEBRAR UNA EMPRESA DEUDORA, CONFORMAR Y PRESIDIR JUNTAS DE ACREEDORES, SUSCRIBIR ACUERDOS BAJO EL IMPERIO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS SOBRE LA MATERIA O LAS NORMAS QUE LOS MODIFIQUEN O SUSTITUYAN O LEYES ESPECIALES, Y SUSCRIBIR ACUERDOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES.

EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN INCLUYE LA FACULTAD DE REPRESENTAR A EL BIF EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REESTRUCTURACIÓN, LIQUIDACIÓN O QUIEBRA DE EMPRESAS, REGULADOS POR LAS LEYES VIGENTES.

EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN TAMBIÉN FACULTA PARA SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS DERIVADOS DE LOS PROCESOS INICIADOS.

15.- EN PROCESOS ANTE INDECOPI Y SUS ENTIDADES DELEGADAS:

A. REPRESENTAR A EL BIF EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI - EN TODAS SUS COMISIONES, SECRETARIAS TÉCNICAS Y OFICINAS, INCLUYENDO LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE DENUNCIAR, CONTESTAR DENUNCIAS, CONCILIAR, DESISTIRSE, OFRECER PRUEBAS, SOLICITAR LA DECLARACIÓN DE NULIDAD, Y/O PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACION Y DE APELACIÓN.

B. SOLICITAR LA INSCRIPCIÓN DE CUALQUIER ELEMENTO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL A NOMBRE DE EL BIF, ASÍ COMO PRESENTAR MODIFICACIONES, RENOVACIONES, DENUNCIAS, OBSERVACIONES, NULIDADES, CANCELACIONES Y RECURSOS IMPUGNATIVOS DE CUALQUIER CLASE ANTE LA OFICINA O COMISIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DEL INDECOPI ANTE LA SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL O CUALQUIER OTRA ENTIDAD ESTATAL QUE LA SUSTITUYA O QUE MANTENGA UN REGISTRO SIMILAR.

C. REPRESENTAR A EL BIF EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL, PUDIENDO SOLICITAR LA DECLARATORIA DE INSOLVENCIA DEL DEUDOR, EL RECONOCIMIENTO DE SUS CRÉDITOS, CONFORMAR LA JUNTA DE ACREEDORES Y PRESIDIRLAS, CELEBRAR EL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN, ACUERDO GLOBAL DE REFINANCIACION Y/O CONVENIO DE LIQUIDACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA DEUDORA, SOLICITAR LA DECLARATORIA DE QUIEBRA JUDICIAL O CUALQUIER OTRA QUE SEA NECESARIA DENTRO DE ESTOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

D. REPRESENTAR A EL BIF CON LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES PREVISTAS EN EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, INCLUIDAS LAS CONTENIDAS EN LOS ARTICULOS 68° AL 79° DE DICHO CUERPO DE LEYES, ANTE TODO TIPO DE AUTORIDADES, DE CUALQUIER FUERO Y JURISDICCIÓN, CONTESTANDO O INICIANDO DEMANDAS, DENUNCIAS O DILIGENCIAS PREPARATORIAS, IMPUGNACIONES, RECURSOS DE CASACIÓN Y CUANTO FUERA NECESARIO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTE DICHAS AUTORIDADES, INCLUSIVE LAS FACULTADES DE PRESTAR CONFESIÓN, PRACTICAR RECONOCIMIENTO Y/O EXHIBICIONES Y, EN GENERAL TODO ACTO O HECHO DE REPRESENTACIÓN DE EL BIF EN JUICIO, ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELAS, CUANDO LO REQUIERA LA LEY DEL MISMO MODO CUENTAN CON FACULTADES PARA ALLANARSE O RECONOCER LA DEMANDA, TRANSIGIR EL CONFLICTO DE INTERESES, DESISTIRSE DE ALGÚN ACTO PROCESAL, DEL PROCESO O DE LA PRETENSIÓN.

E. SOLICITAR TODO TIPO DE MEDIDAS CAUTELARES DENTRO DEL PROCESO O FUERA DE EL, OFRECIENDO LAS CONTRACAUTELAS RESPECTIVAS INCLUIDAS LAS DE CAUCIÓN JURATORIA; ASÍ COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, ESPECIALMENTE LAS DE EMBARGO Y SEQUESTRO.

ASIMISMO, ACORDÓ POR UNANIMIDAD QUE LA MODIFICACIÓN ANTES INDICADA SE APLICA A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO A QUIENES SE LES HA OTORGADO FACULTADES TIPO D PROCESALES, INCLUIDOS AQUELLOS A LOS CUALES SE LE OTORGO DICHAS FACULTADES CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DEL PRESENTE ACUERDO.

* LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICIÓN (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 126-2012-SUNARP-SN).

Se deja constancia que en el asiento C00135 de la Partida consta registrada el acta de Sesión de Comité Ejecutivo del 20/04/2011, donde se acordó:

(...)

Modificar el numeral 7 del artículo 7° del Reglamento de Poderes del Banco, referido a los poderes tipo "D" procesales, cuyo texto queda redactado de la siguiente manera:

"7. En conciliaciones extrajudiciales:

Facultades suficientes para participar en todas las audiencias, procesos o procedimientos extrajudiciales que inicie y/o promueva el banco contra cualquier persona natural o jurídica; así como aquellas, que inicie y/o promueva cualquier persona natural o jurídica en contra del banco, respecto de cualquier asunto, en el marco de la Ley de Conciliación N°26872 y su reglamento D. S. N° 014-2008-JUS o normas que los sustituyan, modifiquen o aclaren, para lo cual contarán con facultades para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar y transigir, contando además con facultades para ser solicitante o invitado a un proceso conciliatorio, esto es, para ser invitado a un proceso de conciliación extrajudicial.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 13° del Decreto Supremo N° 014-2008-JUS o normas que los sustituyan, modifiquen o aclaren, facultades para conciliar extrajudicialmente y disponer del derecho materia de conciliación, así como de los derechos relativos a cualquier caso o procedimiento, incluyendo la facultad de poder reconvenir, no pudiendo el presente poder ser cuestionado por insuficiente con dichas finalidades."

Incorporar en el número 11 del artículo 7 de los poderes tipo "D" procesales del Reglamento de Poderes del Banco, referido a las facultades para los procesos judiciales en general, un último párrafo con el siguiente tenor:

"PARA EL EJERCICIO DE LAS FACULTADES OTORGADAS, GOZA DE LAS FACULTADES GENERALES DE REPRESENTACIÓN A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL Y LAS ESPECIALES CONSIGNADAS EN EL ARTICULO 75° DEL MISMO CÓDIGO, TALES COMO REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR Y SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO.-**

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE SESIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO DE FECHA 20-JUL-2017.

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

III. TÍTULOS PENDIENTES:
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.

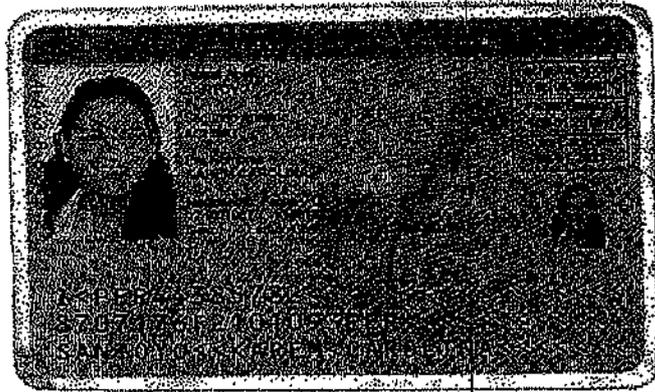
V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
JCV

N° de Fojas del Certificado: 7

Derechos Pagados S/. 24.00 Recibo: 2017-195-00032851
Total de Derechos: S/. 24.00

Verificado y expedido por LUIS ALBERTO RAMOS SANES, ABOGADO CERTIFICADOR
LIMA, a las 19:56:22 horas del 24 de Agosto del 2017.


LUIS ALBERTO RAMOS SANES
Abogado Certificador
Zona Registral de Lima IX - Sede Lima



54
55

EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

ACTA DE ASISTENCIA

En la ciudad de Piura, siendo las 10:00 horas del 18 de mayo de 2018, en las oficinas de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, el señor Jorge Martín Veintimilla Vega, deja constancia que se apersonó el señor **Renato Cárcamo Seminario** con DNI N° 40238026 en representación del señor **Juan Carlos Villacorta Reyes** a fin de llevar a cabo la presente audiencia.

Luego de esperar a Banco Interamericano de Finanzas, quien es parte denunciada, por espacio de 10 minutos; siendo las 10:25 horas, se procedió a levantar la presente acta, dejando constancia de la inasistencia de la parte denunciada, la cual es leída y firmada en señal de conformidad.



Renato Cárcamo Seminario
En representación de
Juan Carlos Villacorta Reyes



Jorge Martín Veintimilla Vega
INDECOPI PIURA

2018 SEP 23 10:11:33

ABSUELVE REQUERIMIENTO

A LA COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL INDECOPI - PIURA

BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS (en adelante, BANBIF), con RUC N° 20101036813, debidamente representado por su apoderada Karem Santoyo Aching, identificado con DNI N° 44385782, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11026203 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, ambos con dirección domiciliaria y domicilio procesal en Calle Tacna N° 620, Centro de Piura, Piura; nos presentamos y atentamente decimos:

Que, hemos sido notificados con la Resolución N° 4, mediante la cual nos requiere indicar si el denunciante realizó consumos con la Tarjeta de Crédito N° 4147-*****1215 en los meses de enero a diciembre de 2017 y de enero a abril de 2018, y de ser el caso, presentar los documentos que sustenten dichos consumos.

Al respecto, cumplimos con indicar que, si bien la tarjeta de crédito fue activada en el mes de diciembre de 2016, recién se efectuaron consumos en el mes de abril de 2017. Asimismo, la tarjeta fue cancelada en el mes de junio de 2018.

Fecha de Emisión : 16/12/2016
 Fecha de Vencimiento: 31/12/2020
 Fecha de Activación : 23/12/2016
 Mes COBRO membresía : DIC-2018

Nro. de Tarjeta: 0004147820000221215
 Nro. de Cuenta : 0004147820000221215
 Tipo Tarjeta : SIGNATURE
 Bloques: C CANCELADA 11/06/2018

Por tal motivo, cumplimos con presentar los estados de cuenta desde el mes de abril de 2017 a abril de 2018.

En relación a la supuesta solicitud de gestión presentada por el denunciante en el mes de diciembre de 2017, cumplimos con indicarle que no existe en nuestros sistemas solicitud alguna presentada en el mes de diciembre de 2017.

POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión de Protección al Consumidor, tener por absuelto el requerimiento de información.

Lima, 26 de setiembre de 2018


KAREM CARGENTO SANTOYO ACHING
 Abogado
 BANBIF

Anexo 1: Estados de cuenta desde el mes de abril de 2017 al mes de abril de 2018.

62
04

13
07

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MURO 194 - URB.PATASCA
CHICLAYO

1747

	0.00	50.00
	0.00	0.00
	5.50	23.15
	0.00	0.00

SIGNATURE

Saldo Anterior							
Soles	Dólares						
0.00	163.06	5.50	196.21	5.50	236.21	5.50	236.21

1,821

0

1,821

MAY-18

0

4147-8200-0022-1215	10-MAR-2018 al 09-ABR-2018	04-MAY-2018	64
US\$ 6,500.00	US\$ 237.91	US\$ 6,262.08	US\$ 0.00



Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción		IMP
27MAR 3ABR 9ABR	27MAR 3ABR 9ABR	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA COBRO ANUAL PPAS PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO SEGURO DE DESGRAVAMEN PLANES	5.50	50.00 23.15
		Descripción Moneda Pago Total Pago Mínimo T.E.A.		
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE Soles .00 .00 73.00 %		
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE Dólares .00 .00 73.00 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES Soles 5.50 5.50 29.99 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES Dólares 73.15 33.15 29.99 %		
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR Dólares 163.06 163.06 29.99 %		

RECUERDA

--	--	--	--	--

09/01/2019

US\$ 120.00

0.00

0.00

0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	0.00	0.00	5.50
0.00	0.01	0.00	0.00	186.20	10.00	0.00	196.21

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 10.50 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 6 meses, pagando US\$ 2.93 de intereses y US\$ 23.15 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.

BanBif



CONVIERTE TUS PUNTOS BANBIF EN LIFEMILES PARA VIAJAR A CUALQUIER PARTE DEL MUNDO

64
66

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL. MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

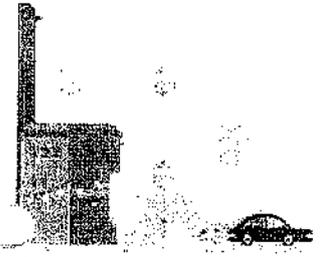
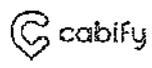
	0.00	54.00
	5.50	607.12
	5.50	0.00
	0.00	0.00

SIGNATURE

	Saldo Anterior							
	Soles	Dólares						
	5.50	607.12	5.50	10.00	5.50	54.00	5.50	54.00
607	4147-8200-0022-1215		18-ABR-2017 al 17-MAY-2017		06-JUN-2017			
607	US\$ 6,500.00		US\$ 55.69		US\$ 6,444.31		US\$ 0.00	

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
3MAY	3MAY	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA		
3MAY	3MAY	Transf.Inmediatas CCE LIMA PER	5.50	607.12
17MAY	17MAY	Transf.Inmediatas CCE LIMA PER		
17MAY	17MAY	PPASS-2 ING ADI ABR		
17MAY	17MAY	SEGURO DE DESGRAVAMEN PLANES		
		Descripción		
		Moneda Pago Total Pago Mínimo T.E.A.		
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE Soles .00 .00 73.00 %		
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE Dólares .00 .00 73.00 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES Soles 5.50 5.50 29.99 %		
		CONSUMOS REVOLVENTES Dólares 54.00 10.00 29.99 %		

20%



RECUERDA

	17/12/2017	US\$ 120.00	0.00	0.00
--	------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Operaciones	Saldo Actual	Intereses	Pago Mínimo	T.E.A.
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	0.00
US\$	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 33.00 por comisiones y/o gastos.

Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 6 meses, pagando US\$ 3.16 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif.

Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de Interés efectiva anual a 360 días.



15
07

1539607 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS CL. MESONES MUÑO 194 - URB. PATASCA CHICLAYO	1746	0.00	0.00
		5.50	54.00
		5.50	10.50
		0.00	1.09

SIGNATURE	Saldo Anterior		Cuentas de Pago		Cuentas de Pago		Cuentas de Pago	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
	5.50	54.00	5.50	11.09	5.50	11.59	5.50	11.59
1,821	Moneda de Pago		Moneda de Pago		Moneda de Pago		Moneda de Pago	
0	4147-8200-0022-1215		18-MAY-2017 al 17-JUN-2017		07-JUL-2017		0	
1,821	Moneda de Pago		Moneda de Pago		Moneda de Pago		Moneda de Pago	
JUL-17	0		US\$ 6,500.00		US\$ 13.27		US\$ 6,486.72	
							US\$ 0.00	

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
03JUN	03JUN	TARJETA 414782000221215 JUAN VILLACORTA		
13JUN	13JUN	PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO		10.50
13JUN	13JUN	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER		54.00-
16JUN	16JUN	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER	5.50-	
17JUN	17JUN	SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.50	
17JUN	17JUN	INTERESES		1.05
17JUN	17JUN	INTERESES DE FINANCIAMIENTO		.04
PLANES				
Descripción Moneda Pago Total Pago Mínimo T.E.A.				
DISP.EFECTIVO REVOLVENTE Soles .00 .00 73.00 %				
DISP.EFECTIVO REVOLVENTE Dólares .00 .00 73.00 %				
CONSUMOS REVOLVENTES Soles 5.50 5.50 29.99 %				
CONSUMOS REVOLVENTES Dólares 11.55 11.05 29.99 %				
CONSUMOS FACT.ANTERIOR Soles .00 .00 29.99 %				
CONSUMOS FACT.ANTERIOR Dólares .04 .04 29.99 %				

COMPRAR EN
BEMBOS
CON TU TARJETA DE
CREDITO VISA BANBIF
Y LLÉVATE

LA 2DA
GRATIS



RECUERDA
CADA PAJAR ES UN PASO

Si no pagas por tu compra el Pago Mínimo dentro de la fecha establecida para pagar por tu compra, se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos.

Cálculo del Pago Mínimo	17/12/2017	US\$ 120.00	0.00	0.00
Soles	0.00	0.00	0.00	5.50
US\$	10.00	1.09	0.00	11.09

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 2 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos.
Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 3 meses, pagando US\$ 1.09 de intereses y US\$ 10.50 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif.
Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



66
 68

1539607
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
 CHICLAYO

1746

0.00	0.00
5.50	10.50
5.50	0.00
0.00	0.00

SIGNATURE

SIGNATURE	Saldo Anterior		5.50	1.09	5.50	1.09	5.50	1.09
	Soles	Dólares						
1,821	4147-8200-0022-1215	18-JUN-2017 al 09-AGO-2017	04-SET-2017	0				
1,821	US\$ 6,500.00	US\$ 2.78	US\$ 6,497.21	US\$ 0.00				

CRÉDITOS RESUMIDOS

Resumen de los
 créditos, bonos y gastos

Ingresar a

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
26JUN	26JUN	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA		
26JUN	26JUN	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER	5.50	10.50
9AGO	9AGO	Transf. Inmediatas CCE LIMA PER	5.50	5.50
		SEGURO DE DESGRAVANEN PLANES		
		Descripción	Moneda	Pago Total
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00 73.00 %
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00 73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50 29.99 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	1.09 29.99 %
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	.00 29.99 %



RECUERDA

17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Saldo Actual	Intereses	Gastos	Comisiones	Pago Mínimo	T.E.A.
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	5.50	0.00	0.00
US\$	0.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.59	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 5.50 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



09

1539607
 VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
 CL MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
 CHICLAYO

1746

	0.00	0.00
	0.00	0.00
	5.50	0.00
	0.00	0.02

SIGNATURE

	Saldo Anterior							
	Soles	Dólares						
	5.50	1.09	11.00	1.11	11.00	1.11	11.00	1.11
1,821	Número de Tarjeta							
0	4147-8200-0022-1215		10-AGO-2017 al 09-SET-2017		04-OCT-2017		3	
1,821	Número de Cuenta							
0	US\$ 6,500.00		US\$ 4.51		US\$ 6,495.49		US\$ 0.00	

**GANA HASTA
 S/20,000**

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	Moneda	Pago	U.S.	
8SET	8SET	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA				
9SET	9SET	SEGURO DE DESGRAVAMEN INTERESES PLANES		5.50	.02	
		Descripción	Moneda	Pago	Mínimo	T.E.A.
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00	.00	73.00 %
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	5.50	5.50	29.99 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.02	.02	29.99 %
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Soles	5.50	5.50	29.99 %
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	1.09	1.09	29.99 %

GANASTE
 S/20,000



www.banbif.com.pe/comisobols

RECUERDA
 CUIDA TU SALUD FINANCIERA

17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Saldo Actual						
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00	11.00	0.00	0.00	11.00
Dólares	0.00	0.02	0.00	0.00	0.00	1.09	0.00	1.11

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 5.50 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.02 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; c, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



Solicítalo a través de nuestra web: www.banbif.com.pe

88
70

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MUÑO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

	0.00	0.00
	0.00	0.00
	51.05	0.00
	0.00	0.02

SIGNATURE

SIGNATURE	Saldo Anterior		Cargos		Pagos		Saldo	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
	11.00	1.11	62.05	1.13	62.05	1.13	62.05	1.13
1,821								
0	4147-8200-0022-1215		10-SET-2017 al 09-OCT-2017		03-NOV-2017		34	
1,821								
NOV-17	0	US\$ 6,500.00	US\$ 20.18		US\$ 6,479.82		US\$ 0.00	

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	S/	US\$
40CT	40CT	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA		
90CT	90CT	PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO	45.55	
90CT	90CT	INTERESES DE FINANCIAMIENTO		
		SEGURO DE DESGRAVAMEN	5.50	.02
		PLANES		
		Descripción	Moneda	Pago Total
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Soles	.00
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00
		CONSUMOS REVOLVENTES	Soles	51.05
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.00
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Soles	11.00
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares	1.13
				Pago Mínimo
				T.E.A.
				73.00 %
				73.00 %
				29.99 %
				29.99 %
				29.99 %
				29.99 %

GRANDES REQUERIDOS

RECUERDA

Calculo del Pago Mínimo	17/01/2018	US\$ 120.00	0.00	0.00
-------------------------	------------	-------------	------	------

Moneda	Saldo Anterior	Cargos	Pagos	Saldo
S/	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.04	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 51.05 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.02 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



68
71

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

0.00	0.00
62.05	1.13
0.00	0.00
0.00	0.01

SIGNATURE

Saldo Anterior							
Soles	Dólares						
62.05	1.13	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01

1,821

0

1,821

DIC-17

0

4147-8200-0022-1215 10-OCT-2017 al 09-NOV-2017 04-DIC-2017 0

US\$ 6,500.00 US\$ 0.01 US\$ 6,499.99 US\$ 0.00

¡GANA UN AÑO DE COMPRAS GRATIS!

¡GANA UN AÑO DE COMPRAS GRATIS!



Son 20 ganadores

www.banbif.com.pe/comprasgratis

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	Debe	Habe
30OCT	30OCT	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA		
30OCT	30OCT	Transf.Imediatas CCE LIMA PER	62.05-	1.13-
30OCT	30OCT	Transf.Imediatas CCE LIMA PER		
30OCT	30OCT	INTERESES DE FINANCIAMIENTO PLANES		
30OCT	30OCT	DISP.EFECTIVO REVOLVENTE		
30OCT	30OCT	DISP.EFECTIVO REVOLVENTE		
30OCT	30OCT	CONSUMOS REVOLVENTES		
30OCT	30OCT	CONSUMOS REVOLVENTES		
30OCT	30OCT	CONSUMOS FACT.ANTERIOR		
30OCT	30OCT	CONSUMOS FACT.ANTERIOR		

RECUERDA
CÓMO PAGAR A TIEMPO

Cálculo de Pago Mínimo

17/01/2018 US\$ 120.00 0.00 0.00

Morosa	Intereses	Comisiones	Gastos	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.01 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.



~~30~~
22

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
C/ MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

Resumen de movimientos

Descripción	Saldo	Saldo
Saldo Anterior	0.00	0.00
Depositos	0.00	0.00
Pagos	0.00	0.00
Consumos	0.00	0.00

SIGNATURE

[Signature area]

1,821
0
1,821
ENE-18 0

Saldo Anterior		Pagos		Depositos		Consumos	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01
Número de Tarjeta		Fecha de Emisión		Fecha de Corte		Fecha de Pago	
4147-8200-0022-1215		10-NOV-2017 al 09-DIC-2017		03-ENE-2018		0	
Monto de Compra		Monto de Pago		Monto de Pago		Monto de Pago	
US\$ 6,500.00		US\$ 0.01		US\$ 6,499.99		US\$ 0.00	

¡COMPRA CON TU TARJETA DE CREDITO BANBIF Y

¡GANA UN AÑO DE COMPRAS GRATIS!



Son 20 ganadores

Para mayor información, visita www.banbif.com.pe/ComprasGratis

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.
		PLANES				
		DISP.EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	.00	.00	29.99 %
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares	.01	.00	29.99 %

De no pagar por lo menos el Pago Mínimo dentro de la fecha límite de pago, se generará el cobro de la totalidad de la deuda con los intereses y gastos.

RECUERDA

¡QUE PAGAR A TIEMPO EN

Membresía Anual	Ampliación de Límite de Crédito
09/01/2018	0.00
US\$ 120.00	0.00

Cálculo del Pago Mínimo

Moneda	Pago Mínimo	Intereses	Gastos	Comisiones	Saldo	Saldo	Saldo	Saldo
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.



7
B

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL. MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

0.00	0.00
0.00	0.00
0.00	120.00
0.00	0.00

SIGNATURE

Saldo Anterior							
Soles	Dólares						
0.00	0.01	0.00	120.00	0.00	120.01	0.00	120.01

1,821

1,821

FEB-18

4147-8200-0022-1215	10-DIC-2017 al 09-ENE-2018	03-FEB-2018	0
US\$ 6,500.00	US\$ 120.01	US\$ 6,379.99	US\$ 0.00

30% de descuento
en más de 450 comercios

juntos Tu Más

tarjeta de crédito
VISA

www.juntos.com

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción		
9ENE	9ENE	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA COMISION POR MEMBRESIA ANUAL PLANES		120.00
		Descripción	Móneda Pago Total	Pago Mínimo T.E.A.
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares .00	.00 73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares 120.00	120.00 29.99 %
		CONSUMOS FACT.ANTERIOR	Dólares .01	.00 29.99 %

RECUERDA
PAGAR A TIEMPO

Membresía Anual			
09/01/2019	US\$ 120.00	0.00	0.00

Moneda	Saldo Anterior	Saldo Actual	Comisiones	Gastos	Pagos	Pago Mínimo	T.E.A.	Saldo Pagar
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.00	0.00	0.00	120.00	0.00	0.00	120.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 0 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 3 meses, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 120.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.



Solicítalo a través de nuestra web: www.banbif.com.pe

22
24

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL. MESONES MURO 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1746

Pagos en meses anteriores		
Vagos (Dólares)	0.00	0.00
Comisiones (Dólares)	0.00	0.00
Comisiones (Soles)	0.00	21.00
Comisiones (Dólares)	0.00	0.00

SIGNATURE	Saldo Anterior		Pago Mínimo		Pago Total		Pago Mínimo	
	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
0.00	120.01	0.00	141.01	0.00	141.01	0.00	141.01	
Número de Tarjeta	4147-8200-0022-1215		Disposición de Tarjeta		06-MAR-2018		5	
Monto de Línea US\$	US\$ 6,500.00		Línea Usada US\$		US\$ 141.01		Línea Disponible US\$	
MAR-18					US\$ 6,358.99		US\$ 0.00	

Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción				S/	US\$
4FEB	4FEB	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO PLANES Descripción Moneda Pago Total Pago Mínimo T.E.A. DISP. EFECTIVO REVOLVENTE Dólares .00 .00 73.00 % CONSUMOS REVOLVENTES Dólares 21.00 21.00 29.99 % CONSUMOS FACT. ANTERIOR Dólares 120.01 120.01 29.99 %					21.00

Multiplica X3
TUS PUNTOS BANBIF
TU TARJETA DE CRÉDITO BANBIF EN

Universidades, Institutos
Colegios, niños
Además:

en Monedas, estigmas, bonos de utilidades, bonos de ahorro y acciones estigmas

RECUERDA QUE PAGAR A TIEMPOS

Moneda	Monto	Fecha	Descripción
Soles	120.00	09/01/2019	Mantenimiento
Dólares	0.00		

Moneda	Saldo Anterior	Saldo Actual	Pago Mínimo	Pago Total	Comisiones	Intereses	Gastos
S/	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.01	0.00	0.00	141.00	0.00	0.00

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 0 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 21.00 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

23
25

HASTA 25% DCTO.

Compra con tu Tarjeta de Crédito BanBif y disfruta los descuentos exclusivos en las obras de teatro de **Los Productores**

Información sobre las condiciones y restricciones en: www.banbifpromociones.pe

1539607
VILLACORTA REYES JUAN CARLOS
CL MESONES MURD 194 - URB. PATASCA
CHICLAYO

1740

0.00	0.00
0.00	0.00
0.00	22.05
0.00	0.00

SIGNATURE

Saldo Anterior		Pagos		Cargos		Saldo	
Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares	Soles	Dólares
0.00	141.01	0.00	163.06	0.00	163.06	0.00	163.06

1,821

0

1,821

ABR-18

0

4147-8200-0022-1215	10-FEB-2018 al 09-MAR-2018	03-ABR-2018	33
US\$ 6,500.00	US\$ 163.06	US\$ 6,336.94	US\$ 0.00



Fecha de Operación	Fecha de Proceso	Descripción	Moneda	Pago Total	Pago Mínimo	T.E.A.
03MAR	03MAR	TARJETA 4147820000221215 JUAN VILLACORTA PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO PLANES	Dólares	22.05	22.05	29.99 %
		DISP. EFECTIVO REVOLVENTE	Dólares	.00	.00	73.00 %
		CONSUMOS REVOLVENTES	Dólares	22.05	22.05	29.99 %
		CONSUMOS FACT. ANTERIOR	Dólares	141.01	141.01	29.99 %

RECUERDA

09/01/2019	US\$ 120.00	0.00	0.00
------------	-------------	------	------

09/01/2019

US\$ 120.00

0.00

0.00

Moneda	Saldo Anterior	Pagos	Cargos	Saldo
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.01	0.00	0.00
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.00	163.06	0.00
Soles	0.00	0.00	0.00	0.00
Dólares	0.00	0.00	0.00	163.06

INFORMACIÓN IMPORTANTE: Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Soles y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 0 meses, pagando S/ 0.00 de intereses y S/ 0.00 por comisiones y/o gastos. Si sólo realizas el Pago Mínimo de tu deuda en Dólares y no realizas más operaciones, esta se cancelará en 1 mes, pagando US\$ 0.00 de intereses y US\$ 22.05 por comisiones y/o gastos.

La información referida al cálculo del Pago Mínimo y sus ejemplos se encuentra a tu disposición a través de los siguientes canales: página web: www.banbif.com.pe y oficinas BanBif. Si hubieras pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo, b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la nuestra; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerda que tienes el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales: nuestras Oficinas a nivel nacional, Banca por Internet previa afiliación al servicio y en Banca Telefónica.

T.E.A. Tasa de interés efectiva anual a 360 días.

77 78



COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPÍ-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

Página 1 de 20

DENUNCIANTE : JUAN CARLOS VILLACORTA REYES (EL SEÑOR VILLACORTA)
DENUNCIADO : BANBIF INTERAMERICANO DE FINANZAS (BANBIF)¹
MATERIA : IDONEIDAD DEL SERVICIO
MEDIDAS CORRECTIVAS
GRADUACION DE LA SANCIÓN
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

SUMILLA: *En el procedimiento iniciado por el señor Villacorta en contra de Banbif por incumplimiento al Código, la Comisión ha resuelto:*

- (i) *Declarar fundada la denuncia interpuesta por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia, se le atribuyó el cobro por concepto de membresía y se le exigió el pago de una penalidad.*
- (ii) *Ordenar, a Banbif, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:*
 - *Anular la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad. Asimismo, extorne la deuda por membresía generada, así como la penalidad generada por dicho concepto.*
 - *Cesen los avisos de cobranza por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215.*
 - *Retire al señor Villacorta, de la central de riesgo de la SBS por la deuda generada por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 y su penalidad.*
- (iii) *Ordenar a Banbif el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.*
- (iv) *Dispuso la inscripción de Banbif en el RIS del Indecopi.*



Sanción:

3 UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

Piura, 10 de octubre de 2018.

¹ 20101036813



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 2 de 20

I. ANTECEDENTES

1. Mediante escrito del 6 de marzo del 2018, el señor Villacorta presentó una denuncia contra Banbif, por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código), señalando lo siguiente:
 - (i) Que, en el mes de junio de 2017, solicitó vía telefónica a Banbif que la Tarjeta de su titularidad N°4147*****1215 sea anulada, siendo que en la misma comunicación se le informó que su solicitud había sido atendida con éxito.
 - (ii) Que, en los meses siguientes le siguieron llegando estados de cuenta de la tarjeta cuya anulación había solicitado, por lo que, en el mes de diciembre de 2017 se comunicó nuevamente vía telefónica con el denunciado y le informaron que la solicitud que había realizado no había sido atendida pero que se procedería a realizar la anulación solicitada. En ambas comunicaciones Banbif le señaló que las comunicaciones estaban siendo grabadas.
 - (iii) Que, en el mes de enero de 2018 no le llegó ningún estado de cuenta por lo que el señor Villacorta consideró que su solicitud había sido atendida.
 - (iv) Que, el 13 de febrero de 2018, Banbif le comunicó mediante una carta que continuaba en situación de vencida una deuda de US\$ 120.00, con una mora de diez días sin indicarle el concepto de dicha deuda. Además, le advirtieron que pasaría al área de recuperaciones si no efectuaba el pago en el plazo de 8 horas.
 - (v) Que, con el estado de cuenta del mes de febrero que vencía en el 6 de marzo de 2018, el señor Villacorta recién tomó conocimiento de que dicha deuda corresponde al cobro por membresía de la Tarjeta de Crédito desde mediados del año 2017 y que solicitó que sea anulada. Además, en dicho estado de cuenta le efectuaron también el cobro por penalidad por el monto de US\$21.00.
 - (vi) Que, el 15 de febrero de 2018 interpuso un reclamo ante Banbif, generándose la Hoja de Reclamación N°230935 por el cobro de membresía y penalidad de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 a pesar de haber solicitado su anulación en el año 2017.

El señor Villacorta solicitó las siguientes medidas correctivas:

- (i) Que, el Banbif anule la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad, la deuda por membresía generada con posterioridad a su solicitud de anulación de la tarjeta; y, como consecuencia, anule también la penalidad por el no pago de la membresía.
- (ii) Que, cesen los avisos de cobranza por ese concepto.
- (iii) Que, si al momento de resolverse el procedimiento se le hubiera reportado a las centrales de riesgo financiero, cumplan con eliminar el reporte indebido.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura - Perú
Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
E-mail: mcalie@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 3 de 20

- 3. El 9 de marzo de 2018, el señor Villacorta presentó un escrito comunicando que le habían llegado mensajes de texto informándole que había sido reportado a las centrales de riesgo por dichas deudas indebidas.
- 4. Mediante Resolución N° 260-2018/PS0-INDECOP-PIU, del 14 de marzo de 2018, el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos (en adelante, el ORPS) resolvió declinar su competencia para conocer la denuncia presentada, y remitió lo actuado a la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura mediante Memorandum N°354-2018/PS0-INDECOPI-PIU, de fecha 5 de abril de 2018.
- 5. Mediante Resolución N° 1, de fecha 16 de abril del 2018, la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi Piura (en adelante, la Secretaría Técnica) admitió a trámite la denuncia interpuesta por el señor Villacorta contra Banbif, imputándole a título de cargo el hecho que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
- 6. Mediante escrito presentado el día 10 de mayo de 2018 vía Portal Web, y el 14 de mayo de 2018 a través de Mesa de Partes de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, Mesa de Partes), Banbif presentó su escrito de descargos indicando lo siguiente:
 - (i) Que, el señor Villacorta suscribió con el Banco un contrato de tarjeta de crédito signature, la misma que fue activada el día 23 de diciembre de 2016.
 - (ii) Que, dentro de los términos y condiciones que el cliente firmó en señal de conformidad, se contempló el pago de la membresía anual ascendente era de US\$ 120.00.
 - (iii) Que, indican que la membresía se realiza a todas las tarjetas de crédito de manera anual en la fecha correspondiente al mes en que fue emitida. En el caso en particular, se realizó el 9 de enero de 2018 ya que la tarjeta se emitió el 23 de diciembre de 2016.
 - (iv) Que, la fecha de cobro de la membresía le fue informada en los estados de cuenta que fueron debidamente notificados al correo electrónico del denunciante que consignó en su solicitud de tarjeta de crédito.
 - (v) Que, el señor Villacorta señala haberse comunicado con el Banco a fin de solicitar la cancelación de su tarjeta de crédito; sin embargo, indicaron que no cuentan con registros con información respecto a la supuesta llamada efectuada en el mes de junio de 2017.
 - (vi) Que, aun cuando hubiese sido cierto que solicitó dicha anulación, al mes de junio, el



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú
 Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
 E-mail: mcalle@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 4 de 20

denunciante mantenía una deuda en su tarjeta de US\$ 11.59 debido a la penalidad e intereses generados en el pago de su deuda en el periodo de facturación del 18 de abril al 17 de mayo, la cual tenía como fecha máxima de pago el 6 de junio de 2017; sin embargo, fue cancelada el 13 de junio. Asimismo, el señor Villacorta canceló el monto de US\$ 10.50 el día 26 de junio de 2017, quedando un saldo pendiente de US\$ 1.09.

- (vii) Que, a partir del periodo de facturación del 1 de agosto al 9 de setiembre, verificaron que el señor Villacorta dejó de cumplir con sus obligaciones de pago, lo cual generó no sólo intereses sino también penalidades.
 - (viii) Que, una tarjeta de crédito no puede ser cancelada cuando existen consumos pendientes de pago, siendo este el motivo, por el que a la fecha dicha tarjeta se encuentra vigente.
 - (ix) Que, por los motivos expuesto, solicita se declare infundada la denuncia y la archive en su oportunidad.
7. Mediante Resolución N° 4 de fecha 18 de setiembre de 2018, la Secretaría Técnica requirió a Banbif para que en el plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de notificado con la resolución, cumpla con indicar si el denunciante realizó consumos con la Tarjeta de Crédito N° 4147*****1215 en los meses de enero a diciembre de 2017 y de enero a abril de 2018 y de ser el caso, presentar los documentos que sustenten dichos consumos. Asimismo, informe sobre el trámite brindado a la solicitud de gestión presentada por el denunciante en el mes de diciembre de 2017.
8. El día 28 de setiembre de 2018 a través de Mesa de Partes, Banbif cumplió el requerimiento de información indicando que si bien la tarjeta fue activada en el mes de diciembre de 2016, recién se registraron consumos en el mes de abril de 2017 y que la tarjeta fue cancelada en el mes de junio de 2016. Asimismo que, con respecto a la solicitud de gestión presentada por el denunciante en el mes de diciembre de 2017, no existen audios en sus sistemas sobre dicha solicitud.

CUESTIONES EN DISCUSIÓN

9. Luego de estudiar el expediente, la Comisión considera que en el presente caso se debe determinar lo siguiente:

- (i) Si, Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre de 2017 por el denunciante respecto a la anulación de su tarjeta de crédito y en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS; y de ser así, si incumplió lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
- (ii) Si corresponde ordenar medidas correctivas a favor del denunciante.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura - Perú
Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
E-mail: mcalles@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

79 80



COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 5 de 20

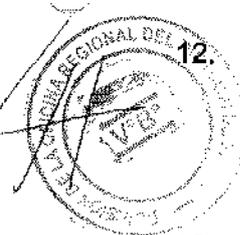
- (iii) La sanción a imponer en caso se determine la responsabilidad del denunciado.
- (iv) Si corresponde ordenar al denunciado el pago de las costas y costos del procedimiento a favor del denunciante.
- (v) Si corresponde ordenar la inscripción del denunciado en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

3.1. Cuestión previa

3.1.1. Respecto a la imputación realizada mediante la Resolución N° 1

10. Mediante Resolución N° 1, del 16 de abril de 2018, la Secretaría Técnica resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador contra Banbif imputando a título de cargo el hecho que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS; podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código.
11. Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 210° numeral 1 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General; los errores materiales o aritméticos en los actos administrativos pueden ser rectificadas con efecto retroactivo, en cualquier momento, de oficio o a instancia de los administrados, siempre que no se altere lo sustancial de su contenido ni el sentido de la decisión.
12. Que, en doctrina se ha establecido que el error material y el error aritmético han de reunir determinadas características, a saber: ostensibles, manifiestos e indiscutibles, lo cual supone que tales errores se evidencien por sí solos, sin necesidad de mayores razonamientos manifestándose *prima facie* por su sola lectura, teniendo en cuenta exclusivamente los datos del expediente administrativo.
13. De la revisión del cargo imputado se aprecia que se consignó, a fin de hacer referencia al denunciante, el término "el señor Heredia" cuando debe ser "el señor Villacorta", por ser este último el apellido del denunciante.
14. En tal sentido se aprecia la existencia de un error material, al haberse consignado en la imputación de cargos que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; en vez de consignar que fue el señor Villacorta quien



INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú
 Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
 E-mail: mcalle@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe



PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 6 de 20

habría solicitado la anulación de la tarjeta de crédito. Cabe señalar que se ha verificado que ello no vulnera el derecho de defensa de la parte denunciada, toda vez que sólo ha existido un error en la digitación del apellido del denunciante, lo cual, no varía la imputación ni los argumentos de defensa de Banbif.

15. Por lo tanto, al haberse verificado la existencia de un error material contenido en la imputación de la Resolución N° 1, del 16 de abril de 2018, corresponde a la Comisión hacer la corrección del error material incurrido, en el siguiente sentido:

Donde dice:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 06 de marzo de 2018, presentada por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas, por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (i) *El hecho que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Heredia respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

Debe decir:

PRIMERO: Admitir a trámite la denuncia de fecha 06 de marzo de 2018, presentada por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas, por presunto incumplimiento a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto:

- (ii) *El hecho que Banbif no habría atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le habría atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigiría el pago de una penalidad y se le habría reportado negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, podría involucrar un incumplimiento al deber de idoneidad, por lo que corresponde tipificar el hecho materia de denuncia como un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.*

3.2. Marco Normativo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura - Perú
Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
E-mail: mcalle@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

50 81



3.2.1. Del deber de idoneidad

- 16. El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a la naturaleza de los mismos, las condiciones acordadas, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. Asimismo, el artículo 19° de la referida norma establece la responsabilidad de los proveedores por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ofrecen en el mercado.
- 17. El artículo 19° del Código² establece la responsabilidad de los proveedores de responder por la idoneidad del servicio prestado, la misma que, conforme a lo señalado en el artículo 18° del referido cuerpo legal³, se define como 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.
- 18. En consecuencia, los parámetros de idoneidad guardan estrecha relación con las expectativas generadas en un consumidor sobre el producto o servicio, siendo que, si no existe coincidencia entre tales expectativas y lo que finalmente recibe, dicho producto o servicio no será idóneo.
- 19. El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la carga de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del producto o servicio colocado en el mercado, 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 acreditar que éste no le es imputable.



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

³ **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 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.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 8 de 20

20. En ese sentido, 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.
21. La determinación de la responsabilidad del proveedor ha sido establecida también en el propio Código, señalándose que éste se exonera de responsabilidad administrativa siempre que acredite la existencia de una causa objetiva, justificada y no previsible que configure ruptura del nexo causal por caso fortuito o fuerza mayor, de un hecho determinante de un tercero o de la imprudencia del propio consumidor afectado.

3.3. Aplicación al caso concreto

3.3.1. De falta de atención a las solicitudes de gestión

22. El señor Villacorta denunció que en el mes de junio de 2017, solicitó a Banbif, vía telefónica, la anulación de su tarjeta de crédito, indicándole que la misma había sido procesada; sin embargo, en los meses siguientes, le siguieron enviando estados de cuenta, motivo por el cual, en diciembre de 2017, llamó nuevamente a la empresa denunciada, la misma que le informó que en junio no se había anulado la tarjeta, pero que esta vez sí lo harían. No obstante, en febrero de 2018 le efectuaron el cobro de la membresía más penalidad.
23. Por su lado, Banbif en sus descargos indicó que el cobro de la membresía le fue informada al señor Villacorta, en todos los estados de cuenta que le envió y que además, no registra audios de llamadas con las solicitudes de gestión de junio y diciembre de 2017 por tanto, el denunciante no solicitó dicha anulación. Asimismo, indicó que de haber sido así, tampoco se hubiera podido anular la tarjeta, toda vez que, mantenía una deuda con su representada.



24. En esa línea de análisis, corresponde indicar que, no es un hecho controvertido que se le haya atribuido al denunciante, el cobro por concepto de membresía y el pago de una penalidad, pues así lo ha reconocido la empresa denunciada. Siendo el hecho controvertido a determinar, si Banbif cumplió o no con atender las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre de 2017 a través de las cuales, se le solicitó la anulación de la tarjeta del señor Villacorta.
25. Previamente, corresponde indicar que en su denuncia, el señor Villacorta ha indicado que solicitó la anulación de la tarjeta de Crédito N° 4147*****1215, sin especificar si se refería al plástico de la tarjeta o a la cuenta de la misma. Ello es importante establecer, toda vez que, la anulación de una de ellas o de ambas a la vez, origina efectos distintos.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

82



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 9 de 20

Así, si se anula únicamente el plástico de la tarjeta de crédito, la cuenta o línea de crédito que la contiene, se mantiene vigente, pudiendo el consumidor, solicitar a la entidad financiera, de manera posterior, un nuevo plástico y continuar realizando consumos; por el contrario, si la anulación fue de la cuenta que la contiene, el consumidor ya no tendrá la posibilidad de continuar utilizando la línea de crédito otorgada por la entidad financiera.

- 26. Sin embargo, de lo denunciado por el señor Villacorta, esta Comisión advierte que lo que quiso anular fue tanto el plástico como la cuenta de la tarjeta de crédito de su titularidad, pues un consumidor al solicitar a su proveedor, la anulación de su tarjeta, no hace distinción entre plástico y cuenta, sino que únicamente manifiesta su voluntad de no seguir contando con dicho producto, sea por el motivo que fuere.
- 27. Ahora bien, entrando al análisis que merece el presente caso y con la finalidad de dilucidar el hecho controvertido ya establecido, se precisa que existen situaciones en las que el proveedor se encuentra en una mejor posición para probar, como lo sería el caso de: a) que ostente una mejor posición que en la relación de consumo; y b) la comprobación de un hecho negativo. En tales supuestos, es un imperativo flexibilizar la regla de la carga de la prueba, a fin de asegurar el cumplimiento del deber especial de protección de los derechos de los consumidores y usuarios conforme a lo estipulado en la Constitución Política del Perú, de modo que dicha carga recaiga en aquél sujeto de la relación de consumo que se encuentra en mejor posición o condición para satisfacerla.
- 28. Asimismo, el Tribunal Constitucional se ha pronunciado sobre la carga probatoria dinámica mediante Sentencia del 26 de enero de 2007, recaída en el Expediente 01776-2007-AA/TC, señalando que "si bien la carga probatoria dinámica significa un apartamiento de los cánones regulares de la distribución de la carga de la prueba cuando ésta arroja consecuencias manifiestamente disvaliosas para el propósito del proceso o procedimiento, la misma implica el planteamiento de nuevas reglas de reparto de la imposición probatoria, haciendo recaer el *onus probandi* sobre la parte que está en mejores condiciones profesionales, técnicas o fácticas para producir la prueba respectiva".
- 29. Dicho lo anterior, esta Comisión considera conveniente indicar que la parte denunciante ofreció como medio probatorio: (i) carta de fecha 13 de febrero de 2018 enviada por Banbif en la que se cobra el monto de US\$ 120.00; (ii) copia de estados de cuenta correspondiente a los periodos de enero a abril de 2018.
- 30. Con respecto a la parte denunciada, ofreció como medios probatorios los siguientes: (i) Hoja de Resumen de Tarjeta de Crédito Visa en la que se aprecia que para el tipo de tarjeta "signature" la membresía a pagar es de US\$ 120.00; y, (ii) copia de los estados de cuenta correspondientes a los meses de abril a diciembre de 2017.



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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 10 de 20

31. Asimismo, se precisa que, al ser el hecho controvertido el determinar si Banbif cumplió o no con atender las solicitudes de gestión presentadas por el denunciante, corresponde a la empresa denunciada probar si cumplió con atender las mismas, siendo que, al haber sido solicitadas vía telefónica, Banbif deberá presentar los audios que pongan de manifiesto la atención de dichas solicitudes; de lo contrario nos encontraríamos frente a un hecho infractor pasible de sanción administrativa.
32. Al respecto, de los actuados administrativos se aprecia que en sus descargos, Banbif, aseguró que no registraba audios en los que obre la llamada del señor Villacorta en el mes de junio de 2017 solicitando la anulación de su tarjeta; y además que, de haber solicitado dicha anulación, ello no hubiera sido posible, pues el denunciante aún mantenía deuda vigente. Es decir, la empresa denunciada reconoció que la tarjeta de crédito, a la fecha de la cobranza realizada al denunciante por concepto de membresía y penalidad, aún se encontraba activa.
33. Sin embargo, al no haberse pronunciado por la solicitud de gestión del mes de diciembre de 2017, la Secretaría Técnica mediante Resolución N° 4 de fecha 18 de setiembre de 2018, requirió a Banbif, se pronuncie al respecto, ante lo cual, mediante escrito de fecha 20 de setiembre de 2018, manifestó que tampoco registraba audio de dicho mes.
34. No obstante ello, se aprecia una situación en particular; y es que, en el mismo escrito, Banbif, indicó que la tarjeta fue cancelada en el mes de junio de 2016, cuando en sus descargos ya había manifestado que no era posible la anulación de la tarjeta debido a que el denunciante mantenía una deuda pendiente de pago. Esta situación ha conllevado a que la Comisión advierta contradicción en los alegatos de defensa de la empresa denunciada, restando así eficacia probatoria, no solo a los medios probatorios presentados por su parte sino también a los fundamentos que sustentan la misma. En ese sentido, Banbif lejos de probar que atendió las solicitudes del señor Villacorta, busca justificantes con la finalidad de exonerarse de responsabilidad administrativa, concluyéndose así que, en realidad, la empresa denunciada no cumplió con atender las solicitudes en cuestión.
35. Por otro lado, Banbif ha indicado que el señor Villacorta mantenía una deuda en su tarjeta de US\$ 11.59 debido a una penalidad e intereses generados por una deuda pendiente de pago. Asimismo, del análisis de los estados de cuenta presentados por ambas partes, se aprecian "consumos revolventes"; sin embargo, la empresa denunciada no ha acreditado la procedencia de los mismos, pese a que mediante el requerimiento de información efectuado mediante la precitada Resolución N° 4, se solicitó a Banbif cumpla con indicar que consumos ostentaba el denunciante en los meses de enero a diciembre de 2017 y de enero a abril de 2018, indicando únicamente que existieron consumos en el mes de abril de 2017, sin precisar si en los meses posteriores también lo hubieron y a que se debían estos.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

82 83

36. En ese orden de ideas y continuando con el presente análisis, se aprecia que Banbif realizó cobranza por la deuda antes mencionada, mediante el envío de una carta de cobranza y de mensajes de texto; mensajes a través de los cuales, se le informó que se le habría reportado antes la central de riesgo de la SBS con 31 días mora y por la suma de US\$ 141.01⁴; por lo tanto, ha quedado acreditado que la empresa denunciada no sólo le exigió el cobro por concepto de membresía, a señor Villacorta, sino que además le exigió el pago de una penalidad y lo reportó negativamente ante la central de riesgo.
37. Por lo antes expuesto, corresponde declarar fundada la denuncia presentada por el señor Villacorta contra Banbif por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se le exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS.

3.4. DE LAS MEDIDAS CORRECTIVAS

38. El artículo 114° del Código⁵, faculta a la Comisión, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores una o más medidas correctivas reparadoras o complementarias, en los casos en que aquellos hubieran infringido el Código.
39. Al respecto, debe considerarse que el artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que, para el otorgamiento de una medida correctiva, debe tomarse en consideración, la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto⁶.
40. El artículo 116° del Código, establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, ordenar a los proveedores medidas correctivas complementarias

⁴ Ver folio 10 del expediente administrativo.

⁵ 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.

⁶ **LEY N° 27917, LEY QUE MODIFICA Y PRECISA LOS ALCANCES DEL ARTICULO 42 DE LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**

Artículo 3°.- En el ejercicio de la facultad otorgada a la autoridad administrativa para imponer medidas correctivas, ésta tendrá en consideración la posibilidad real del cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto. En aquellos casos en los que la autoridad administrativa decidiera no otorgar una medida correctiva, queda a salvo el derecho de las partes para que lo hagan valer en la vía judicial.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 12 de 20

que considere pertinentes y tenga por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

41. En el presente caso, el señor Villacorta solicitó las siguientes medidas correctivas: (i) Que, el Banbif anule la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad, la deuda por membresía generada con posterioridad a su solicitud de anulación de la tarjeta; y, como consecuencia, anule también la penalidad por el no pago de la membresía; (ii) cesen los avisos de cobranza por ese concepto; y, (iii) si al momento de resolverse el procedimiento se le hubiera reportado a las centrales de riesgo financiero, cumplan con eliminar el reporte indebido.
42. En cuanto a la medida correctiva solicitada en el ítem (i), al haberse acreditado la responsabilidad de Banbif, corresponde dictar como medida correctiva que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con anular la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad. Asimismo, extorne la deuda por membresía generada, así como la penalidad generada por dicho concepto.
43. Con respecto al ítem (ii), corresponde dictar como medida correctiva a Banbif que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cesen los avisos de cobranza por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215.
44. Y, en cuanto al ítem (iii), corresponde dictar como medida correctiva a Banbif que, en el plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de notificada la presente resolución, cumpla con retirar al señor Villacorta de la central de riesgo de la SBS por la deuda generada por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 y su penalidad.
45. Debe advertirse Banbif que, según lo establecido en el artículo 117° del Código, si el obligado a cumplir con una medida correctiva no lo hace, se le impone una multa coercitiva no menor de una (1) Unidad Impositiva Tributaria, tratándose de una microempresa; en todos los otros supuestos se impone una multa no menor de tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y en caso de persistir el incumplimiento, 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).
46. No obstante, la facultad del INDECOPI de duplicar la multa impuesta al proveedor en caso de incumplimiento, la ejecución de la medida correctiva a favor del consumidor constituye es una facultad exclusiva del Poder Judicial. Por estas razones, el artículo 115.6° del Código establece que las resoluciones finales que ordenen medidas correctivas constituyen Títulos de Ejecución, conforme a lo dispuesto por el artículo 688° del Código

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

02/04



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 13 de 20

Procesal Civil, y que la legitimidad para obrar en los procesos civiles de ejecución corresponde a los consumidores beneficiados con la medida correctiva reparado.

3.5. DE LA GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN

- 47. Habiéndose verificado las infracciones administrativas cometidas por el denunciado corresponde determinar la sanción aplicable.
- 48. De conformidad con lo establecido por el artículo 110° del Código, la Comisión puede sancionar las infracciones administrativas a que se refiere el artículo 108° con amonestación y multas de hasta cuatrocientos cincuenta (450) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), las cuales son calificadas de la siguiente manera:
 - a) Infracciones leves, con una amonestación o con una multa de hasta cincuenta (50) UIT.
 - b) Infracciones graves, con una multa de hasta ciento cincuenta (150) UIT.
 - c) Infracciones muy graves, con una multa de hasta cuatrocientos cincuenta (450) UIT.
- 49. El artículo 112° del Código establece que para graduar la sanción se podrán tener en consideración, para determinar la gravedad de la infracción y la aplicación de las multas correspondientes, entre otros, los siguientes criterios:

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

Considerándose circunstancias agravantes especiales, las siguientes:

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

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
 Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú
 Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777
 E-mail: mcalle@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 14 de 20

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

- La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutorio.
- Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
- En los procedimientos de oficio promovidos por una denuncia de parte, cuando el proveedor se allana a la denuncia presentada o reconoce las pretensiones en ella contenidas, se da por concluido el procedimiento liminarmente, pudiendo imponerse una amonestación si el allanamiento o reconocimiento se realiza con la presentación de los descargos; caso contrario la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
- Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
 - a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
 - b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
 - c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
 - d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
 - e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
 - f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.
- Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

50. En cumplimiento de las normas citadas, corresponde analizar los criterios que esta Comisión considera aplicar para calificar y graduar la sanción que corresponde en la presente denuncia según los siguientes parámetros:

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

8181

Sobre la falta de atención a las solicitudes de gestión

- i. Respecto a la probabilidad de detección: este criterio permite clasificar las infracciones en:
- Fácilmente detectables: entendidas como aquellas infracciones en las que existe un consumidor afectado, con interés particular inmediato en denunciar y cuyo aporte probatorio permite verificar la infracción, en cuyo caso se puede valorar como leve la infracción.
 - Poco detectables: se califica de esta manera a aquellas infracciones en las que las pruebas presentadas por el consumidor afectado en su denuncia resultan insuficientes, siendo necesaria una labor de investigación por parte de la Comisión. De verificarse este nivel de detección la infracción podría calificarse como grave.
 - Casi indetectables: son aquellas infracciones realizadas casi en secreto, en las que resulta necesario, además de desarrollar las facultades de investigación de la Comisión de manera rigurosa, solicitar informes técnicos o pericias a cargo de terceros especialistas. Este nivel de detección bastaría para calificar la infracción como muy grave.

Del análisis del presente caso, se aprecia que la infracción es fácilmente detectable, en tanto ha sido suficiente la interposición de la denuncia para evidenciar la infracción, considerando este criterio la infracción es considerada como leve.

- ii. Respecto a la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación al patrimonio del consumidor: En cuanto a este criterio, sin entrar a evaluar la efectiva ocurrencia del daño, podemos ubicar las siguientes escalas:

- Daños patrimoniales: lucro cesante y daño emergente. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción se califique como leve.
- El daño no patrimonial consistente en daño moral. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada según este criterio como grave.
- El daño no patrimonial consistente en daño a la persona. Los daños que tengan esta naturaleza, darían lugar a que la infracción sea calificada como muy grave.

Del análisis del presente caso, este Colegiado considera que estamos frente a un daño no patrimonial, consistente en un daño moral, en tanto al no haber gestionado las solicitudes de gestión del señor Villacorta, Banbif afectó las legítimas expectativas del consumidor, pues ello trajo como consecuencia el cobro de una membresía, su penalidad y el reporte negativo en la central de riesgo de la SBS. Por consiguiente, corresponde calificar la presente infracción como grave.





PERU

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOP

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOP DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOP-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOP-PIU

Página 16 de 20

iii. Respecto al daño resultante de la infracción: En cuanto a este criterio, en opinión de esta Comisión, el mismo alude a la entidad o dimensión del daño, y pueden establecerse las siguientes escalas:

- Daño potencial, existente cuando no hay daño real demostrado. Según este criterio la infracción puede catalogarse como leve.
- Daño apreciable cuantitativa o cualitativamente. Según este criterio la infracción puede calificarse como grave.
- Daño apreciable cualitativa o cuantitativamente como de gran importancia. Según este criterio la infracción puede calificarse como muy grave.

Con relación a la infracción detectada, esta Comisión considera que el daño resultante es, apreciable cuantitativamente, puesto que el señor Villacorta vio vulnerado su derecho a que sus solicitudes sean evaluadas generándole el cobro de una membresía, su penalidad y el reporte negativo en la central de riesgo de la SBS. Por consiguiente, corresponde calificar esta infracción como grave.

51. La Comisión considera también que las sanciones que se impongan deben cumplir con la función de desincentivar las conductas infractoras, por lo que la multa debe generar en el mercado un efecto disuasivo.
52. Luego de efectuar el análisis de los criterios aplicables al presente caso, y habiéndose ponderado la calificación que por sí solos otorga cada uno de ellos a las infracciones detectadas, resulta que la infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se le exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, debe ser calificada como Grave.

53. En base a ello, este Colegiado considera que se debe sancionar a Banbif con una multa de dos (2) Unidades Impositivas Tributarias, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se atribuyó el cobro por concepto de membresía, se le exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS.

3.5.1. Circunstancia Agravante

54. Ahora bien, este Colegiado considera que, el hecho que Banbif no se haya presentado a la audiencia de conciliación programada para el día 18 de mayo de 2018 en las

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

85
86

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 17 de 20

instalaciones de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, se configura como una circunstancia agravante de acuerdo a lo dispuesto por los artículos 112.6° del Código y 4.10° de la Directiva N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI7, en consecuencia, corresponde agravar la sanción impuesta a Banbif de dos (2) UIT a tres (3) UIT, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

3.6. DE LA CONDENA AL PAGO DE LAS COSTAS Y COSTOS

- 55. De conformidad con lo establecido por el artículo 7° del Decreto Legislativo 807 - Ley Sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, la Comisión puede ordenar al infractor que asuma el pago de las costas y costos del procedimiento en que haya incurrido el denunciante o el INDECOPI en los casos en que, luego del análisis correspondiente, así lo considere conveniente⁸.
- 56. Por los argumentos anteriormente señalados y teniendo en cuenta que se ha acreditado la responsabilidad del denunciado en los hechos imputados, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos en que hubiese incurrido la denunciante en el procedimiento.
- 57. En consecuencia, Banbif deberá cumplir, en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, con pagar al señor Villacorta 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, el denunciante 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 costos⁹.



7 DIRECTIVA N° 006-2017/DIR-COD-INDECOPI

4.10. Conclusión del procedimiento

En los casos que se verifique una infracción y corresponda imponer una sanción, la inasistencia a la audiencia de conciliación, sea ésta presencial o virtual, convocada por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) o por la autoridad administrativa durante la tramitación del procedimiento, podrá ser considerada una circunstancia agravante especial, de conformidad con lo establecido en numeral 6 del artículo 112 del Código. De llevarse a cabo la audiencia de conciliación y aun cuando no se arribe a un acuerdo, la autoridad administrativa debe dejar constancia en el acta de conciliación de la propuesta conciliatoria formulada por el proveedor, para efectos del atenuante especial contemplado en el artículo 112° del Código de Protección y de Defensa del Consumidor

8 DECRETO LEGISLATIVO 807. FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.

Artículo 7.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el INDECOPI, la comisión o dirección competente, además de imponer la sanción que corresponda, puede 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 o dirección del INDECOPI puede aplicar las multas de acuerdo a los criterios previstos en el artículo 118° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
(...)

9 Dicha solicitud deberá ser acompañada de los documentos que sustenten los gastos incurridos por el denunciante en la tramitación del presente procedimiento.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura - Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

Página 18 de 20

3.7. DE LA INSCRIPCIÓN AL REGISTRO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

58. 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.
59. En ese sentido corresponde ordenar la inscripción de Banbif 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 del Código.

IV. DECISION DE LA COMISION

PRIMERO: Declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas, por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS.

SEGUNDO: Sancionar Banco Interamericano de Finanzas con una multa ascendente a tres (3) UIT por infracción a los artículos 18° y 19° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, en tanto quedó acreditado que Banbif no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el señor Villacorta respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito N°4147*****1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se le exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS, la cual será rebajada en 25% si el infractor cancela el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la presente Resolución, y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno, de acuerdo a lo establecido en el artículo 113° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

TERCERO: Requerir al sancionado el cumplimiento espontáneo de la multa, de conformidad con lo establecido en el numeral 4 del artículo 203 del Texto Único Ordenado de la Ley del

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPÍ

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPÍ DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPÍ-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPÍ-PIU

Página 19 de 20

Procedimiento Administrativo General¹⁰, bajo apercibimiento de iniciarse el procedimiento de ejecución coactiva respectivo.¹¹

CUARTO: Ordenar, a Banco Interamericano de Finanzas, en calidad de medida correctiva que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con:

- Anular la tarjeta de crédito N°4147*****1215 de su titularidad. Asimismo, extorne la deuda por membresía generada, así como la penalidad generada por dicho concepto; y,
- Cesen los avisos de cobranza por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215.
- Retire al señor Villacorta, de la central de riesgo de la SBS por la deuda generada por concepto de membresía de la tarjeta de crédito N°4147*****1215 y su penalidad.

Para ello, Banco Interamericano de Finanzas deberá acreditar el cumplimiento de la misma ante este órgano en el plazo máximo de cinco (5) días, contado a partir del vencimiento de plazo otorgado en el párrafo precedente, bajo apercibimiento de imponer una multa por incumplimiento de mandato, conforme a lo señalado en el artículo 117° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

QUINTO: Ordenar a Banco Interamericano de Finanzas que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la presente resolución, cumpla con pagar al señor Juan Carlos Villacorta Reyes, la suma de S/ 36.00 (treinta y seis y 00/100 soles) por concepto de costas del procedimiento; ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SEXTO: Disponer la inscripción del Banco Interamericano de Finanzas, en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme lo establecido en el artículo 119° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

SÉTIMO: 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, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación. Cabe señalar que de acuerdo a lo establecido por el artículo por el 216° del T.U.O de la LPAG, dicho recurso deberá

¹⁰ Sin perjuicio de ello, se le informa que la presente resolución será puesta en conocimiento del Área de Ejecución Coactiva del Indecopi a efectos de que ejerza las funciones que la Ley le otorga.

¹¹ El procedimiento de ejecución coactiva se encuentra bajo la competencia del Ejecutor Coactivo del Indecopi, y se regula conforme a las normas establecidas en el Texto Único Ordenado de la Ley del procedimiento de ejecución coactiva, aprobado por D.S. N° 018-2008-JUS.

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura - Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

RESOLUCIÓN N° 924-2018/INDECOPI-PIU
EXPEDIENTE N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

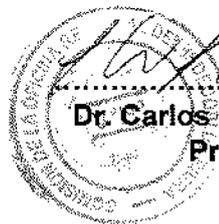
Página 20 de 20

ser presentado ante la Comisión en un plazo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, luego de lo cual la resolución quedará consentida¹².

Intervino como miembro informante: Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro. Con el voto favorable de los señores miembros: Dr. Carlos Hakansson Nieto; Dr. Sandro Navarro Castañeda; Dra. Karla Vilela Carbajal; y, Dra. Maricela Gonzáles Pérez de Castro.



Dr. Carlos Hakansson Nieto
Presidente



¹² **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**

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. (...)

T.U.O LEY N° 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

Artículo 216. Recursos administrativos (...)

216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días (...)

Artículo 220°. - Acto firme

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

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

Avenida Los Cocos N° 181-183, Mz B, lote 3, Urbanización Club Grau, Piura – Perú

Desde un teléfono fijo: 0 800 4 40 40 - Desde un teléfono celular: 01 224 7777

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

Indecopi
RECIBIDO

2018 NOV 14 AM 11: 11

FOLIO: 96 / VOTO: 5332

2018 NOV 14
LIM. PIURA

RESOLUCION SIN TIGO DE TABA
SENTENCIA IC N° 3741-AA

Exp. N° 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU
Sumilla: Apelación
Escrito N° 03

A LA COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA:

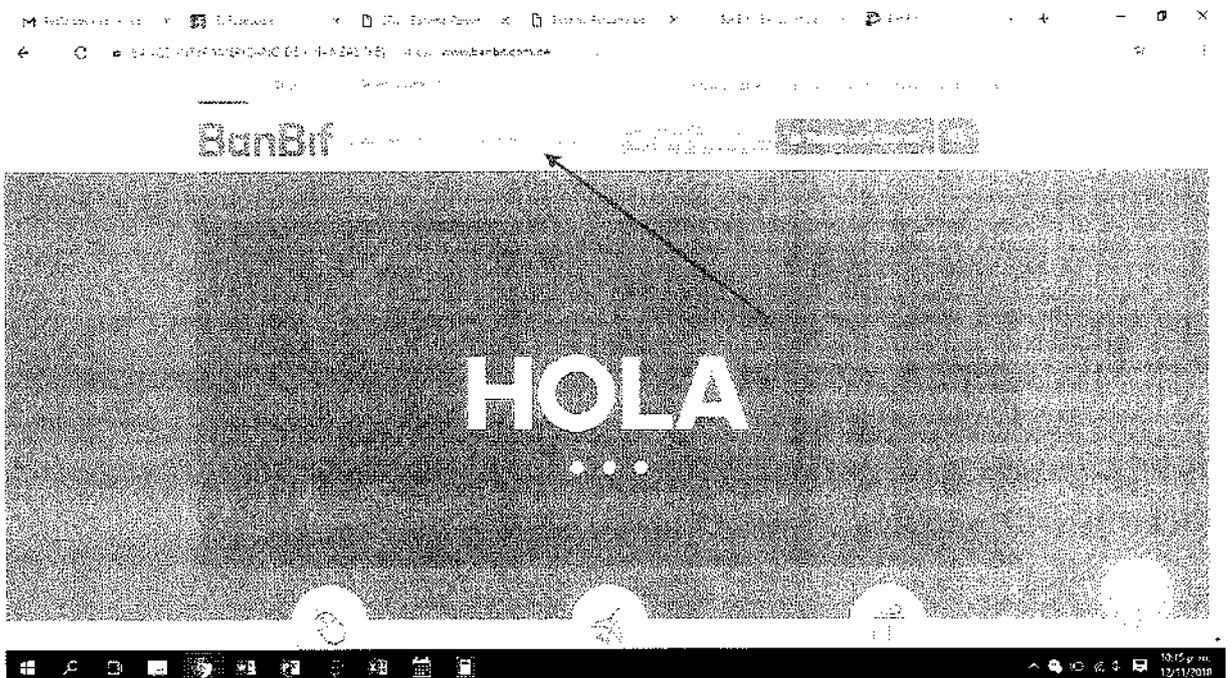
BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS – BanBif, identificado con RUC N° 20101036813, representado por su apoderado Hugo Heriberto Soza Minguillo, identificado con DNI N° 43615361, según poderes inscritos en la Partida Electrónica N° 11026203 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con dirección domiciliaria y domicilio procesal en Calle Tacna N° 610, Piura en el procedimiento seguido con el señor JUAN CARLOS VILLACORTA REYES (en adelante, el señor Villacorta o el denunciante), atentamente decimos:

Dentro del plazo de ley, al amparo de lo dispuesto en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, formulamos **RECURSO DE APELACIÓN** contra la Resolución N° 924-2018/INDECOPI-PIU que declara fundada la denuncia en nuestra contra, nos sanciona con una multa de 3 UIT y nos ordena una medida correctiva.

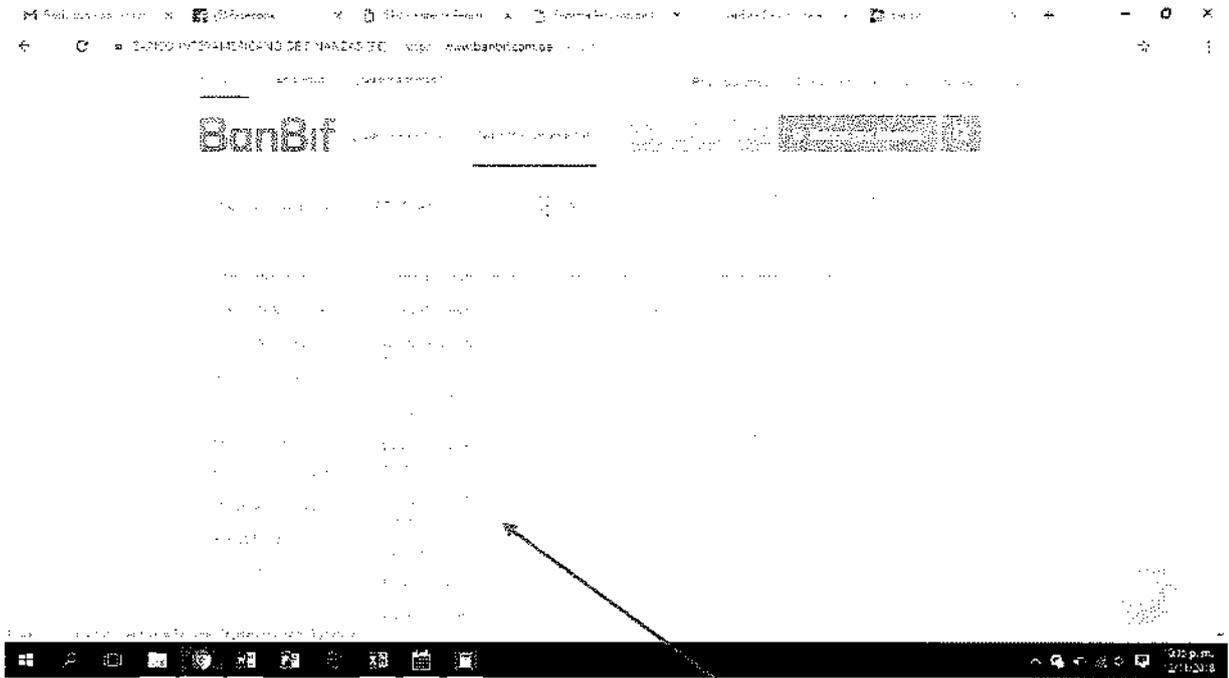
La Resolución apelada nos causa agravio porque de manera indebida declara fundada la denuncia, ordena una sanción injustificada y medidas correctivas innecesarias, pues no toma en cuenta los siguientes fundamentos que solicitamos sean evaluados al analizar nuestra apelación:

1. La resolución impugnada declara fundada la denuncia porque considera que ha quedado acreditado que el Banco no atendió las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre de 2017 por el señor Villacorta solicitando la anulación de su tarjeta de crédito, por lo que el cobro de membresía y las penalidades generadas serían indebidas.
2. Discrepamos de dicha interpretación, pues la misma presupone que se ha demostrado que existieron solicitudes de gestión efectuadas telefónicamente por el señor Villacorta en junio y diciembre de 2017 y ello **NO HA SIDO ACREDITADO**.

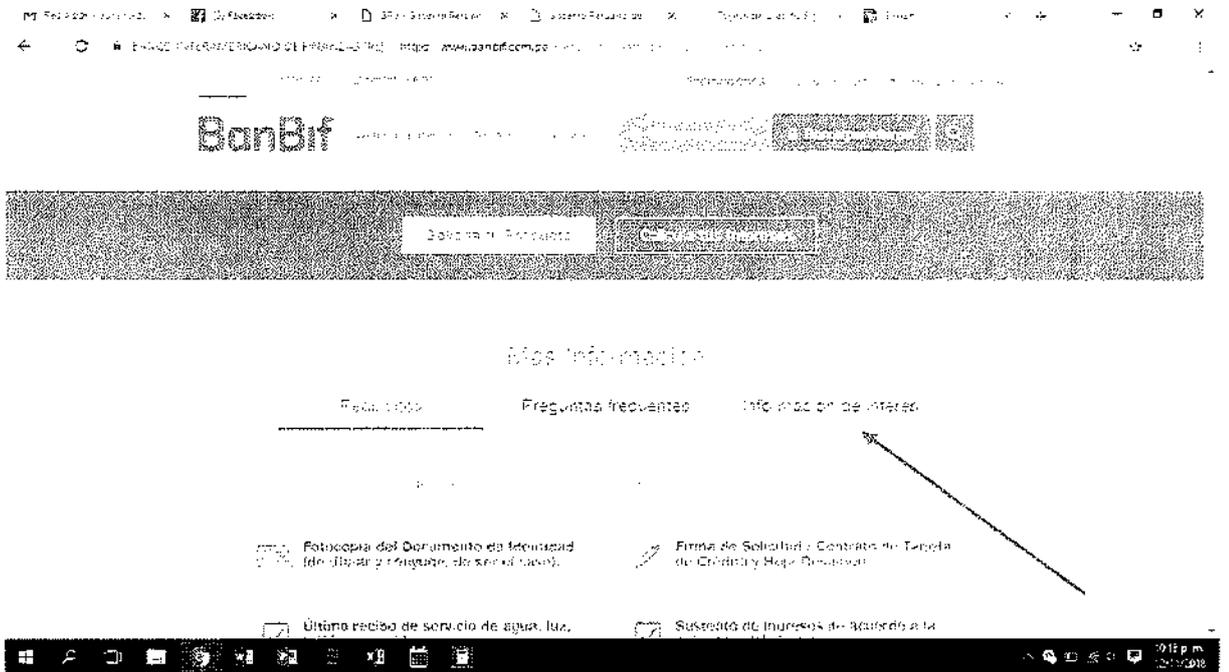
3. En efecto, si bien el señor Villacorta basa su denuncia en que el Banco no atendió sus solicitudes de anular o cancelar su tarjeta de crédito efectuadas en junio y diciembre de 2017, no ha presentado prueba ni indicio alguno que demuestren que efectuó dichas solicitudes.
4. Por el contrario, el Banco ha negado haber recibido solicitud alguna para anular o cancelar la tarjeta de crédito del señor Villacorta, ni en junio ni en diciembre de 2017, pues de haberlo hecho, ello se habría registrado en el sistema del Banco y no ha sido así.
5. En efecto, tal como se señala en la página web del Banco, el procedimiento de cancelación de una tarjeta de crédito se hace a través de la Banca Telefónica, donde quedaría grabada la llamada y se genera un código de atención que se otorga al cliente, pudiéndose efectuar también de manera presencial completando un formulario cuyo cargo no ha sido presentado por el denunciante.
6. A continuación reproducimos las pantallas para llegar a la información antes mencionada:



Se hace click en "nuestros productos" y dentro de ese link en la tarjeta de crédito que corresponda:

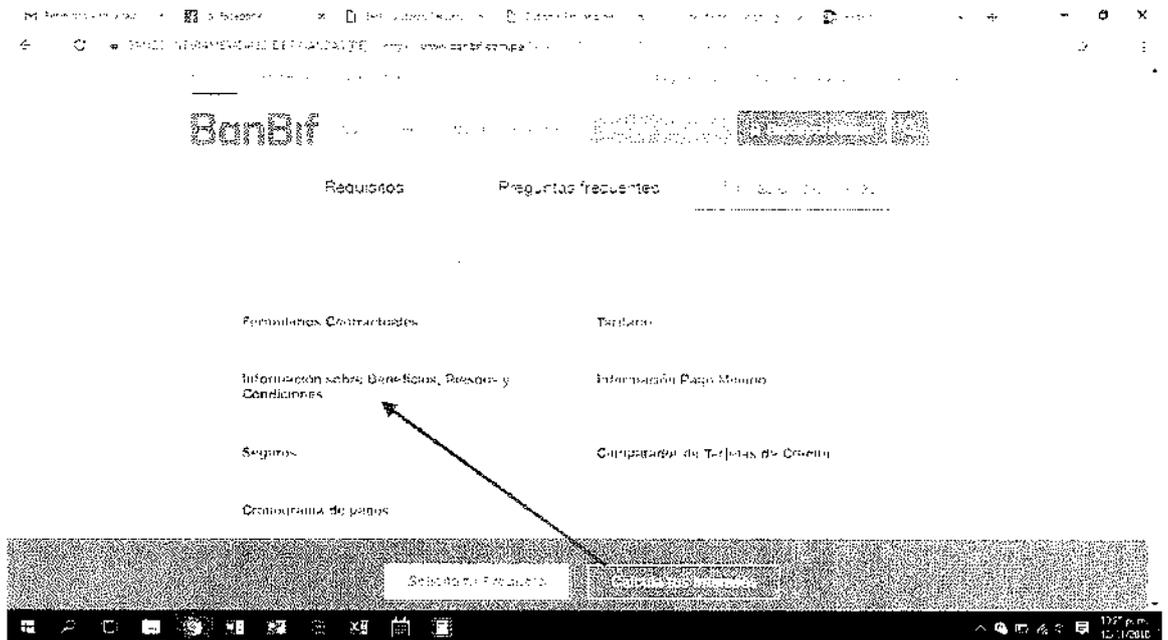


En la parte de abajo de la pantalla se ingresa a "Información de interés"

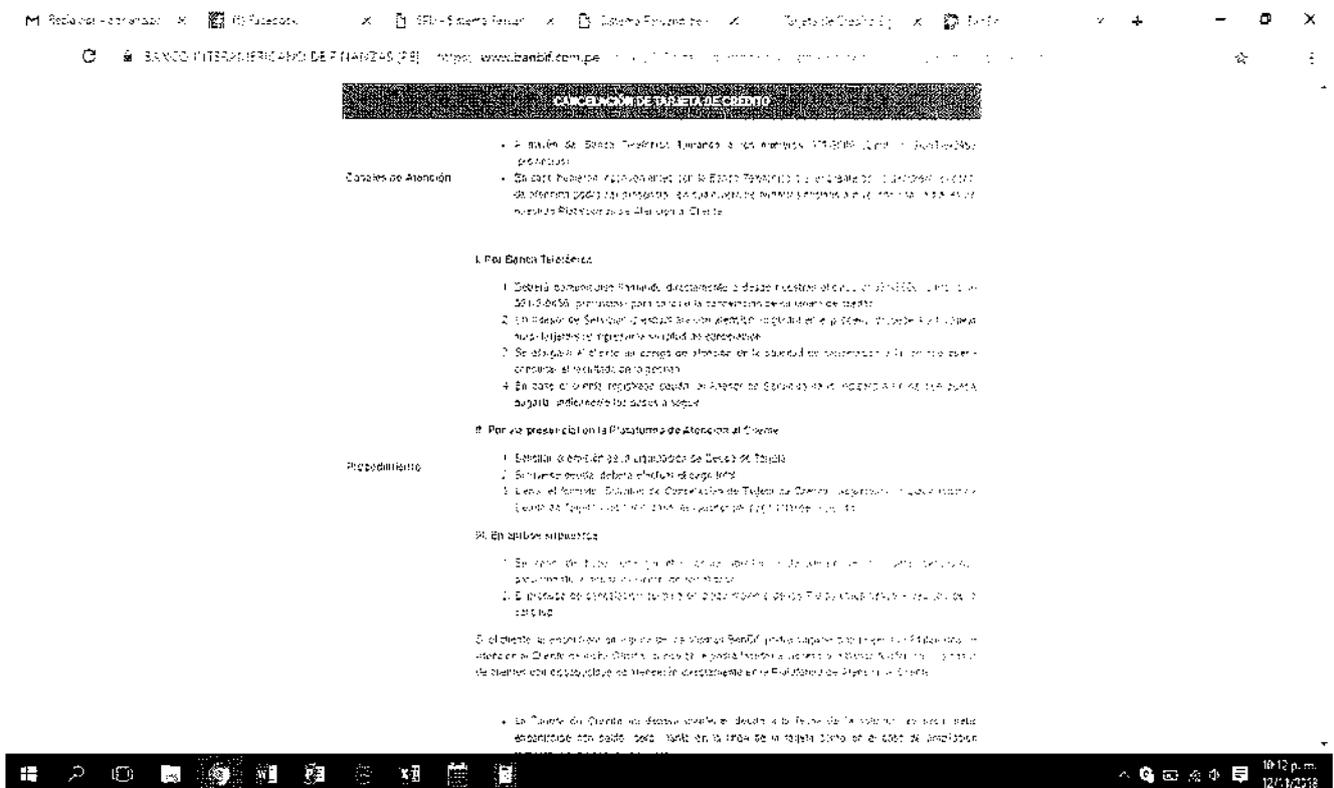


Y dentro de información de interés se ingresa a "Información sobre beneficios, riesgos y condiciones"

100



Dentro de este punto se busca lo relativo al procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato y ahí se puede encontrar el procedimiento para cancelar una tarjeta de crédito:



7. Como se ha podido advertir, existe un procedimiento establecido para cancelar o anular una tarjeta de crédito, pero el señor Villacorta no ha seguido dicho procedimiento, pues no habría llamado a la banca telefónica para hacerlo, ni en junio ni en diciembre de 2017, pues de haberlo hecho habría quedado registrado en el sistema del Banco.
8. Tendría que ser el señor Villacorta, en todo caso, quien demuestre que sí se comunicó con el Banco y que solicitó la cancelación de su tarjeta de crédito, pero ello no ha quedado acreditado en el procedimiento, por lo que la resolución impugnada carece de sustento.
9. La Comisión sostiene que debido a que el Banco indicó en un escrito que la tarjeta fue cancelada en junio de 2016 existe una contradicción en los alegatos y por ello le resta eficacia probatoria a nuestra posición y sus fundamentos. Sin embargo, es evidente que dicha afirmación se trató de un error material.
10. Tal como se puede apreciar del Contrato de Tarjeta de Crédito y la Hoja Resumen cuya copia estamos adjuntando, los mismos fueron suscritos el 21.12.2016, lo que va en concordancia con la captura de pantalla de nuestro sistema que se colocó en nuestro escrito "absuelve requerimiento" presentado el 28.09.2018, donde se verifica que la tarjeta de crédito fue activada el 23.12.2016.
11. En tal sentido, si la tarjeta de crédito fue contratada el 21.12.2016 y activada el 23.12.2016, no podía haber sido cancelada en junio de 2016, esto es, antes de su existencia, por lo que dicha fecha es evidentemente un error material y lo que se quiso decir es que fue cancelada recién en junio de 2018 (en la captura de pantalla se indica: cancelada 11.06.2018).
12. Ello más bien ratifica la posición del Banco en el sentido que no existió solicitud de cancelación alguna de la tarjeta de crédito en junio o diciembre 2017, por lo que la tarjeta de crédito estuvo vigente hasta junio de 2018 en que recién fue cancelada.
13. Al no existir prueba alguna de que el señor Villacorta solicitó la cancelación de su tarjeta de crédito en junio o diciembre 2017 el Banco no estaba obligado a gestionar una cancelación que no se había solicitado, por lo que la tarjeta se mantuvo vigente, se generó válidamente la membresía anual y en tanto el señor Villacorta no pagó

su deuda de manera oportuna, se generaron las penalidades respectivas, todo ello de acuerdo a lo expresamente pactado en el Contrato e informado en la Hoja Resumen.

14. Las reglas que regulan la carga de la prueba establecen que quien afirma un hecho debe probarlo y en este caso es el señor Villacorta quien afirma que solicitó la cancelación de la tarjeta de crédito en junio y diciembre de 2017, por lo que es él quien debe demostrarlo. Invertir la carga de la prueba en este caso no corresponde, porque tal como hemos señalado, el Banco no tiene manera de demostrar que las solicitudes no se realizaron, ya que lo único que puede hacer es verificar en su sistema si se realizaron dichas solicitudes y en el sistema las mismas no se encuentran registradas.
15. Para evitar este problema el Banco (y todos quienes realizan este tipo de atenciones telefónicas) brinda a los consumidores una manera de probar que efectuaron la solicitud y esto es brindando un código de atención, que el cliente puede anotar en cualquier papel, para poder luego acreditar su solicitud, código que en este procedimiento no ha sido presentado.
16. Por lo indicado, la resolución debe ser revocada y declararse infundada la denuncia interpuesta por el señor Villacorta, dejándose sin efecto la multa impuesta y las medidas correctivas ordenadas.
17. Sin perjuicio de lo indicado, de mantenerse el sentido de la resolución cuestionamos la sanción impuesta, pues el importe es sumamente elevado, más aún cuando se le estaría pidiendo al Banco contar con una prueba negativa imposible de obtener, esto es, el Banco no tiene cómo demostrar que no existieron las solicitudes de anulación o cancelación de tarjetas de junio o diciembre de 2017, pues es imposible probar algo inexistente y se nos está sancionando en base a una presunción fundada en el error material de consignar el año de cancelación de la tarjeta.
18. Además, consideramos excesivo que se considere como circunstancia agravante y se eleve la multa en 1 UIT porque el Banco no pudo acudir a la audiencia de conciliación programada, pues ello ocurrió por circunstancias ajenas a la voluntad

del Banco, originada en que al tratarse de una denuncia fuera de Lima, contamos con pocos funcionarios facultados a asistir a una audiencia de conciliación.

19. Por ello, de mantenerse la sanción, solicitamos que la misma sea reducida drásticamente y en todo caso se imponga una amonestación.

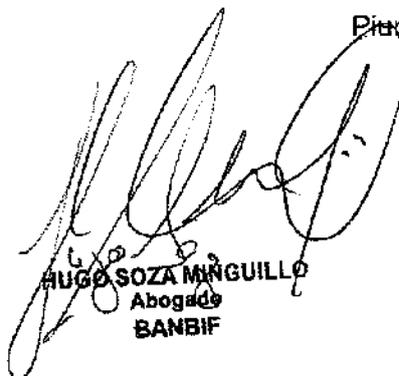
POR TANTO:

Solicitamos a la Comisión conceder la apelación interpuesta y elevar los actuados al Tribunal, a fin que revoque la resolución impugnada y declare infundada la denuncia.

OTROSÍ DECIMOS: Que adjuntamos los siguientes documentos:

- 1. Copia de la vigencia de poder de nuestro representante.
- 2. Copia de DNI de nuestro representante.
- 3. Copia solicitud de tarjeta de crédito, copia contrato cuenta corriente especial tarjeta de crédito y copia de la hoja resumen tarjeta de crédito VISA

Piura, 13 de noviembre de 2018.



HUGO SOZA MANGUILLO
Abogado
BANBIF

sunarp

Superintendencia Nacional de Registros Públicos

ZONA REGISTRAL Nº IX - SEDE LIMA
Oficina Registral de Lima



Publicidad Nº 2018-02385772
06/04/2018 16:01:04

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE SOCIEDADES ANONIMAS

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El funcionario que suscribe, CERTIFICA:

Que, en la partida electrónica Nº 11026203 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, consta registrado y vigente el PODER a favor de SOZA MINGUILLO HUGO HERIBERTO, identificado con D.N.I Nº 43615361, cuyos datos se precisan a continuación:

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS

LIBRO: SOCIEDADES ANONIMAS

ASIENTO: C00249

FICHA: 0000083158

CARGO: APODERADO

FACULTADES:

(...)

- OTORGAR PODER A LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS:

SOZA MINGUILLO, HUGO HERIBERTO; IDENTIFICADO CON DNI Nº 43615361 PODERES TIPO A: 10, 18, TIPO C: 2, 5, 8, 25; TIPO D: TOTALES.

(...)

EN EL ASIENTO C00049 AMPLIADO POR RECTIFICACIÓN EN EL ASIENTO D00047, SE ENCUENTRA REGISTRADA Y VIGENTE EL ACTA DE LA SESIÓN DE DIRECTORIO DEL 23/04/2003 (ACTA DE DIRECTORIO Nº 195) MEDIANTE LA CUAL SE ACORDÓ APROBAR EL NUEVO REGLAMENTO DE PODERES DEL BIF, EL MISMO QUE A CONTINUACIÓN SE TRANSCRIBE:

REGLAMENTO DE PODERES DEL BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS.-

(...)

PODERES ESPECIALES:

- **PODERES TIPO "A" DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN**

ARTICULO 4.- LOS PODERES TIPO "A" OTORGAN A LOS APODERADOS FACULTADES DE ORDEN ADMINISTRATIVO A SOLA FIRMA PARA:

(...)

10. EMITIR, CERTIFICAR Y REMITIR COPIAS DE DOCUMENTOS DE EL BIF, CORRESPONDENCIA, REGISTROS DE FIRMAS DE FUNCIONARIOS DE EL BIF Y COPIAS DE CORRESPONDENCIA DE EL BIF EN GENERAL.

(...)

18. SUSCRIBIR CARTAS SIMPLES O NOTARIALES EN LOS ASUNTOS QUE LE SON PROPIOS.

(...)

PODERES TIPO "C" CONTRACTUALES

ARTICULO 6.- LOS PODERES DEL TIPO "C" OTORGAN A LOS APODERADOS FACULTADES PARA QUE FIRMANDO MANCOMUNADAMENTE DOS DE ELLOS, AUTORIZADOS A PARTICIPAR EN REPRESENTACIÓN DE EL BIF EN ACTOS JURÍDICOS PROCEDAN A NEGOCIAR, CELEBRAR, SUSCRIBIR, MODIFICAR, RESCINDIR, RESOLVER, PRORROGAR Y DAR POR CONCLUIDOS LOS CONTRATOS SIGUIENTES Y DE SER NECESARIO LAS ESCRITURAS PÚBLICAS Y DOCUMENTOS QUE DE ELLOS SE DERIVEN, EXCLUYENDO CONTRATOS, CONVENIOS O DOCUMENTOS QUE IMPLIQUEN ENAJENACIÓN O GRAVAMEN DE ACTIVOS FIJOS DE PROPIEDAD DE EL BIF (SALVO LOS RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO) O DE ELEMENTOS DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, TALES COMO MARCAS, PATENTES, LICENCIAS Y SIMILARES:

(...)

2. DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS BAJO CUALQUIER MODALIDAD PERMITIDA POR LA LEY (V.G.: MUTUOS, SOBREGIROS Y/O ADELANTOS EN CUENTA CORRIENTE, CON O SIN GARANTÍA ESPECÍFICA.

TARJETAS DE CRÉDITO, CONVENIOS PARA OTORGAMIENTO DE FACILIDADES CREDITICIAS AL PERSONAL DE PERSONAS JURÍDICAS QUE CONTRATEN CON EL BIF, ETC.), SUSCRIBIENDO Y ACORDANDO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS INSTRUMENTOS A QUE HUBIERE LUGAR.

(...)

5. DE GARANTÍAS REALES Y PERSONALES A FAVOR DE EL BIF, QUE SE ENCUENTREN RELACIONADOS CON LAS OPERACIONES Y NEGOCIOS QUE LLEVEN A CABO TALES COMO:

A. PRENDAS CON O SIN DESPLAZAMIENTO, CON ENTREGA JURÍDICA, AGRÍCOLA, PECUARIA, MERCANTIL, INDUSTRIAL, MINERA, DE TRANSPORTE, GLOBALES Y FLOTANTES, DE TÍTULOS VALORES, DE MARCAS, DE DINERO, DE ACCIONES Y CUALQUIER OTRA MODALIDAD PRENDARIA CREADA O POR CREARSE.

B. HIPOTECAS BAJO CUALQUIER MODALIDAD.

C. FIANZAS SIMPLES O SOLIDARIAS Y/O AVALES, INCLUYENDO CARTAS FIANZAS.

D. WARRANT.

6. DE LEVANTAMIENTO Y CANCELACIÓN DE TODO TIPO DE GARANTÍA PERSONAL O REAL, INCLUYENDO LAS GARANTÍAS HIPOTECARIAS Y PRENDARIAS OTORGADAS A FAVOR DE EL BIF.

(...)

25. DE COMISIÓN DE CONFIANZA.

()

PODERES TIPO "D" PROCESALES (MODIFICADOS EN EL ASIENTO C000124).

Se deja constancia que en el asiento C000124 de la partida en mención, consta registrada el Acta de Comité Ejecutivo N° 920/2010 de fecha 06/05/2010, donde se acordó por Unanimidad:

Aprobar la Modificación de los Poderes Tipo D Procesales en los términos siguientes:

PODERES TIPO "D" PROCESALES

ARTICULO 7.- LAS PERSONAS INCLUIDAS EN ESTE GRUPO PODRÁN REPRESENTAR LEGALMENTE A EL BIF EN FORMA INDIVIDUAL E INDISTINTAMENTE ANTE TODA CLASE DE AUTORIDADES POLÍTICAS, ADMINISTRATIVAS, POLICIALES, JUDICIALES, EXTRAJUDICIALES, CIVILES Y RELIGIOSAS, ASÍ COMO ANTE CUALQUIER PERSONA NATURAL O JURÍDICA QUE MANTENGA RELACIONES CON ELLA, CON LAS SIGUIENTES FACULTADES:

1. SUSCRIBIR LAS LIQUIDACIONES DE COBRANZA PARA EFECTOS DE INICIAR LAS ACCIONES JUDICIALES Y/O CONCURSALES DE COBRO ASÍ COMO TODA LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON DICHAS OPERACIONES Y ACTOS. ASIMISMO, SUSCRIBIR EN REPRESENTACIÓN DE EL BIF CARTAS SIMPLES Y NOTARIALES DIRIGIDAS A LOS CLIENTES O TERCEROS.

2. GESTIONAR EL COBRO DE DEUDAS VENCIDAS DE LOS CLIENTES DE EL BIF.

3. SOLICITAR LA ENTREGA DE BIENES DE CUALQUIER NATURALEZA CUYA PROPIEDAD O POSES CORRESPONDA A EL BIF.

4. CEDER DERECHOS CONTANDO PARA ELLO CON LA AUTORIZACIÓN DEL GERENTE GENERAL, DEL SUB GERENTE GENERAL, DE NEGOCIOS, SUB GERENTE DE RECUPERACIONES O DEL GERENTE DE ASESORÍA LEGAL, INDISTINTAMENTE.

5. NOMBRAR APODERADOS ESPECIALES DE EL BIF, PUDIENDO ESTABLECER Y OTORGAR EN EL ACTO EN EL QUE SE EFECTUÉ EL NOMBRAMIENTO, LAS FACULTADES QUE LE CONFIEREN.

6. (ELIMINADO EN EL ASIENTO C00228)

7. **EN CONCILIACIONES JUDICIALES Y/O EXTRAJUDICIALES: (MODIFICADO EN EL ASIENTO C000135)**

8. **EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL:**

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL (LEY N° 27444 DEL 11 DE ABRIL DE 2001), SUS MODIFICATORIAS, COMPLEMENTARIAS Y SUSTITUTORIAS, TALES COMO:

A. REALIZAR TODO TIPO DE ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS.

B. DENUNCIAR, RECONVENIR, CONTESTAR DENUNCIAS Y RECONVENCIÓNES, FORMULAR CONTRADICCIÓN Y/O OPOSICIÓN.

C. DESISTIRSE DEL PROCESO, DE LA PRETENSIÓN O DE CUALQUIER ACTO PROCESAL PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE SOLICITUDES Y/O PETICIONES; INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY.

D. ALLANARSE A LA PRETENSIÓN O A CUALQUIER ACTO PROCESAL.

- E. CONCILIAR, TRANSIGIR, RENUNCIAR A DERECHOS, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO.
 - F. PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS Y EXHIBICIONES DE DOCUMENTOS.
 - G. INTERVENIR COMO TERCERO LEGITIMADO.
 - H. PACTAR LA SUSPENSIÓN CONVENCIONAL DEL PROCESO O DE DETERMINADO ACTO PROCESAL.
 - I. SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O LEVANTARLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELA BAJO CUALQUIER FORMA, SEA DE NATURALEZA REAL, PERSONAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE; ASÍ COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES.
 - J. CELEBRAR TRANSACCIONES CONVENCIONALES.
 - K. RETIRAR O EFECTUAR CONSIGNACIONES JUDICIALES; COBRAR SUMAS DE DINERO, RECOGER CERTIFICADOS DE DEPOSITO JUDICIAL Y PODER COBRARLOS TOTAL O PARCIALMENTE ANTE EL BANCO DE LA NACIÓN, RECIBIENDO LOS CHEQUES QUE ESTE EMITA.
 - L. EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.
- ESTAS FACULTADES SE ENTENDERÁN OTORGADAS PARA TODOS LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS QUE SE TRAMITEN ANTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. SE ENTENDERÁ POR ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A LA SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SAFP), SUNAT, SUNARP, SAT, CONASEV, SUPERPOTENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS), INDECOPI, BANCO DE LA NACIÓN, FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITOS, MINISTERIOS, GOBIERNOS LOCALES, GOBIERNOS REGIONALES, ESSALUD, INDECI, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA QUE FORME PARTE O SE ENCUENTRE VINCULADA AL SECTOR PÚBLICO O AL ESTADO.

9.- EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS LABORALES:

ADICIONALMENTE, A LAS FACULTADES MENCIONADAS EN EL NUMERAL 8 PARA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL, CONTARÁN CON LAS SIGUIENTES FACULTADES:

I. FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO Nº 910 DEL 01 DE MARZO DE 2001 (LEY GENERAL DE INSPECCIÓN DEL TRABAJO) Y SU REGLAMENTO APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 020-2001-TR DEL 29 DE JUNIO DE 2001, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS, O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO SUSCRIBIR LAS ACTAS DE INSPECCIÓN Y, EN SU CASO, DEJA CONSTANCIA DE SU DISCONFORMIDAD PARA LUEGO IMPUGNAR, SUSCRIBIR LAS ACTAS DE INFRACCIÓN, INTERPONER RECURSO DE APELACIÓN CONTRA LAS RESOLUCIONES QUE IMPONGAN SANCIONES A EL BIF, SOLICITAR COPIAS CERTIFICADAS DE LAS RESOLUCIONES CONSENTIDAS O EJECUTORIADAS, PARA ACUDIR AL FUERO COMPETENTE A FIN DE EXIGIR EL PAGO DE LAS SUMAS LIQUIDAS, INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY; Y, EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

J. FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY DE RELACIONES COLECTIVAS DE TRABAJO, CUYO TEXTO ÚNICO ORDENADO FUE APROBADO POR DECRETO SUPREMO Nº 010-2003-TR, Y SU REGLAMENTO EL DECRETO SUPREMO Nº 011-92-TR, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO PARTICIPAR EN LA NEGOCIACIÓN Y CONCILIACIÓN, PRACTICAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES PROPIOS DE ESTAS, SUSCRIBIR, CUALQUIER ACUERDO Y, LLEGADO EL CASO, LA CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO, ASÍ COMO SOMETER EL DIFERENDO A ARBITRAJE, Y, EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.

10. EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS:

ADICIONALMENTE, A LAS FACULTADES MENCIONADAS EN EL NUMERAL 8 LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN GENERAL, CONTARÁN CON LAS SIGUIENTES FACULTADES EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS TRIBUTARIOS:

A.- EL CÓDIGO TRIBUTARIO, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS, O QUE LAS SUSTITUYAN Y DEMÁS NORMAS LEGALES Y/O ADMINISTRATIVAS QUE REGULEN LOS PROCEDIMIENTOS VINCULADOS A LA ACOTACIÓN Y COBRO DE TRIBUTOS, TALES COMO PRESENTAR TODA CLASE DE SOLICITUDES; PRESENTAR Y/O RECTIFICAR TODA CLASE DE DECLARACIONES Y/O RESCRITOS; INTERPONER Y/O DESISTIRSE DE RECURSOS IMPUGNATORIOS Y DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDA POR LA LEY, COBRAR SUMAS DE DINERO, Y EN GENERAL, PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUEREN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA, ANTE

CUALQUIER ÓRGANO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, INCLUIDA LA SUNAT, ADUANAS, ESSALUD, FONAVI, GOBIERNOS REGIONALES, GOBIERNOS LOCALES, SAT, TRIBUNAL FISCAL Y CUALQUIER OTRA ENTIDAD O DEPENDENCIA ESTATAL QUE ADMINISTRE O RECAUDE TRIBUTOS O APORTACIONES.

11.- EN PROCESOS JUDICIALES EN GENERAL:

FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS PENALES Y EL CÓDIGO PROCESAL PENAL, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO:

- A. REALIZAR TODO TIPO DE ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS.
- B. PRESENTAR TODA CLASE DE DENUNCIAS, DEMANDAS, SOLICITUDES, INCLUIDAS LA FORMALICEN DE CONTRADICCIONES U OPOSICIONES, EN TODO TIPO DE PROCESOS, ASÍ COMO MODIFICARLAS Y/O AMPLIARLAS.
- C. RECONVENIR (INCLUYENDO EL TRAMITE DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL QUE FUERA NECESARIO CON DICHO FIN), CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENCIONES, ASÍ COMO DEDUCIR NULIDADES, EXCEPCIONES Y/O DEFENSAS PREVIAS Y CONTESTARLAS.
- D. INTERVENIR COMO LITISCONSORTE O EXCLUYENTE PRINCIPAL, DE PROPIEDAD O DE DERECHO PREFERENTE Y FORMULAR DENUNCIA CIVIL, ASÍ COMO CONSTITUIRSE Y DESISTIRSE DE LA CONDICIÓN DE PARTE CIVIL, PRESTAR DECLARACIÓN PREVENTIVA O TESTIMONIALES, DESISTIRSE DE UN PROCESO O DE ALGÚN ACTO PROCESAL Y DE LA PRETENSIÓN.
- E. ALLANARSE Y/O RECONOCER LA PRETENSIÓN, ALLANARSE DE CUALQUIER ACTO PROCESAL.
- F. INTERPONER TODA CLASE DE MEDIOS Y/O RECURSOS IMPUGNATORIOS, INCLUSIVE EL RECURSO DE CASACIÓN, ASÍ COMO, RECURSOS DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA PERMITIDOS POR LA LEY, Y DESISTIRSE DE DICHS RECURSOS, CELEBRAR ACUERDOS PARA PRESCINDIR DEL RECURSO DE APELACIÓN A FIN DE PROCEDER A LA CASACIÓN POR SALTO.
- G. CONCILIAR, TRANSIGIR, CELEBRAR, TRANSACCIONES CONVENCIONALES JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES, SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO, SUSTITUIR O DELEGAR LA PRESENTACIÓN PROCESAL, INICIAR ACCIONES DE INEFICACIA DE TÍTULOS VALORES.
- H. OFRECER Y PRESENTAR TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS PREVISTOS POR LA LEY, DESISTIRSE DE LOS MISMOS, ASÍ COMO OPONERSE, IMPUGNAR Y/O TACHAR LOS OFRECIDOS POR LA PARTE CONTRARIA, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE, RECONOCER DOCUMENTOS Y EXHIBIR LOS QUE LES SEAN SOLICITADOS.
- I. SOLICITAR TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES DENTRO DEL PROCESO O FUERA DE EL, AMPLIARLAS Y/O MODIFICARLAS Y/O SUSTITUIRLAS Y/O LEVANTARLAS Y/O DESISTIRSE DE LAS MISMAS; ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELA BAJO CUALQUIER FORMA, SEA DE NATURALEZA REAL O PERSONAL, INCLUYENDO LA CAUCIÓN JURATORIA; ASÍ COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, ESPECIALMENTE LAS DE EMBARGO Y SEQUESTRO.
- J. CONCURRIR A TODO TIPO DE AUDIENCIAS, SENA ESTAS DE SANEAMIENTO PROCESAL, CONCILIATORIA Y/O DE FIJACIÓN DE PUNTOS CONTROVERTIDOS Y SANEAMIENTO PROBATORIO, DE PRUEBAS Y/O AUDIENCIAS ÚNICAS, ESPECIALES Y/O COMPLEMENTARIAS.
- K. INTERVENIR COMO TERCERO LEGITIMADO EN PROCESOS CONTENCIOSOS Y NO CONTENCIOSOS O DE PRUEBA ANTICIPADA.
- M. SOLICITAR O PACTAR LA INTERRUPCIÓN DEL PROCESO O CUALQUIER ACTO PROCESAL, SU SUSPENSIÓN Y/O LA CONCLUSIÓN DEL MISMO.
- N. SOLICITAR LA INHIBICIÓN Y/O PLANTEAR LA RECUSACIÓN DE JUECES, FISCALES, VOCALES Y/O MAGISTRADOS, Y DE AUXILIARES DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN GENERAL.
- N. SOLICITAR LA ACUMULACIÓN Y/O DESACUMULACION DE PROCESOS.
- O. SOLICITAR LA ACTUACIÓN DE MEDIOS PROBATORIOS ANTES DEL INICIO DE UN PROCESO.
- P. SOLICITAR EL ABANDONO DE PROCESOS, PRESCRIPCIÓN O CADUCIDAD DE LA PRETENSIÓN Y/O DE LA ACCIÓN.
- Q. SOLICITAR LA ACLARACIÓN, CORRECCIÓN Y/O CONSULTA DE LAS RESOLUCIONES JUDICIALES.
- R. SOMETER A EL BIF CONVENCIONALMENTE A LA COMPETENCIA DE JUEZ DISTINTO DEL QUE CORRESPONDE.
- S. RETIRAR O EFECTUAR CONSIGNACIONES JUDICIALES, COBRAR SUAVES DE DINERO, RECOGER CERTIFICADOS DE DEPOSITO JUDICIAL Y PODER COBRARLOS TOTAL Y/O PARCIALMENTE ANTE EL BANCO DE LA NACIÓN, RECIBIENDO LOS CHEQUES QUE ESTE EMITA.

- T. SOLICITAR LA EJECUCIÓN DE GARANTÍAS, DE ACUERDO CON LA LEGISLACIÓN DE LA MATERIA.
 - U. PODRÁ RECIBIR O TOMAR POSESIÓN DE BIENES MATERIA DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO O, EN GENERAL, DE CUALQUIER BIEN DE PROPIEDAD DE EL BIF ESTANDO FACULTADO A SOLICITAR, INTERVENIR Y EJECUTAR LANZAMIENTOS, DESALOJOS, OBLIGACIONES DE DAR BIEN MUEBLE O INMUEBLE.
 - V. EN LOS PROCESOS JUDICIALES SEGUIDOS POR EL BIF O EN OTROS PROCESOS SEGUIDOS POR TERCERAS PERSONAS, PODRÁ INTERVENIR EN LOS ACTOS DE REMATE, SER POSTOR O SOLICITAR LA ADJUDICACIÓN EN PAGO A SU FAVOR DE LOS BIENES OBJETO DE LA VENTA.
 - W. REPRESENTAR A EL BIF EN LA ADQUISICIÓN O ADJUDICACIÓN DE BIENES OTORGADOS EN GARANTÍA EN LOS PROCESOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES DE REMATE PÚBLICO, ASÍ COMO POR RESULTADOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES DE REMATE PÚBLICO Y POR RESULTADO DE LOS PROCESOS DE LIQUIDACIÓN O QUIEBRA AL AMPARO DE LAS NORMAS SOBRE REESTRUCTURACIÓN, LIQUIDACIÓN O QUIEBRA AL AMPARO DE LAS NORMAS SOBRE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL Y/O LEYES QUE LAS MODIFIQUEN, COMPLEMENTEN O SUSTITUYAN. PARTA EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN PODRÁ OFERTAR PRECIO A SU CRITERIO, OBLAR Y/O PAGAR, PUJAR, SUSCRIBIR LA MINUTA O ACTA JUDICIAL, OTORGAR LA ESCRITURA PÚBLICA CORRESPONDIENTE Y EN GENERAL SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS QUE SEAN NECESARIOS PARA LOS FINES DE ESTE PODER.
 - X. EN CUALQUIER PROCESO JUDICIAL O ADMINISTRATIVO PODRÁ SOLICITAR Y COBRAR LAS COSTAS, COSTOS, GASTOS O CUALQUIER DESEMBOLSO QUE EL BIF HUBIERA ESTADO OBLIGADO A REALIZAR DERIVADO DE CUALQUIER PROCESO.
- LAS FACULTADES MENCIONADAS SE ENTIENDEN OTORGADAS PARA TODO EL PROCESO Y EN TODAS LAS INSTANCIAS, INCLUSO PARA LA EJECUCIÓN DE SENTENCIA Y EL COBRO DE GASTOS, COSTAS Y COSTOS. LAS FACULTADES DE ÍNDOLE JUDICIAL SE PODRÁN EJERCER ANTE TODA CLASE DE JUZGADOS, SALAS Y TRIBUNALES ESTABLECIDOS POR LA LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL Y DEMÁS ENTIDADES QUE CONFORME A LEY EJERCEN FACULTADES COACTIVAS O DE EJECUCIÓN FORZOSA EN CUALQUIER LUGAR DE LA REPÚBLICA.

12.- EN PROCESOS ARBITRALES:

- FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY GENERAL DE ARBITRAJE, NORMAS AMPLIATORIAS, MODIFICATORIAS O QUE LAS SUSTITUYAN, TALES COMO:
- A. SOMETER A ARBITRAJE, SEA DE DERECHO O DE CONCIENCIA, LAS CONTROVERSIAS EN LAS QUE PUEDA VERSE INVOLUCRADA LA INSTITUCIÓN.
 - B. SUSCRIBIR EL CORRESPONDIENTE CONVENIO ARBITRAL.
 - C. RENUNCIAR AL ARBITRAJE.
 - D. CONCILIAR Y/O TRANSIGIR Y/O PEDIR LA SUSPENSIÓN Y/O DESISTIRSE DEL PROCESO ARBITRAL.
 - E. DESIGNAR AL ARBITRO O ÁRBITROS Y/O INSTITUCIÓN ARBITRAL ORGANIZADORA.
 - F. PRESENTAR EL FORMULARIO DE SUMISIÓN CORRESPONDIENTE Y/O PACTAR LAS REGLAS A LAS QUE SE SOMETERÁ EL PROCESO CORRESPONDIENTE Y/O DISPONER LA APLICACIÓN DE REGLAMENTO QUE TENGA ESTABLECIDO LA INSTITUCIÓN ORGANIZADORA.
 - G. SI FUERA EL CASO, PRESENTAR ANTE EL ARBITRO O TRIBUNAL ARBITRAL LA PRETENSIÓN DE EL BIF, OFRECIENDO LAS PRUEBAS PERTINENTES.
 - H. CONTESTAR LAS ALEGACIONES DE LA CONTRARIA Y OFRECER TODOS LOS MEDIOS PROBATORIOS ADICIONALES QUE ESTIME NECESARIOS.
 - I. SOLICITAR LA CORRECCIÓN Y/O INTEGRACIÓN Y/O ACLARACIÓN DEL LAUDO ARBITRAL.
 - J. PRESENTAR Y/O DESISTIRSE DE CUALQUIERA DE LOS RECURSOS IMPUGNATORIOS PREVISTOS EN LA LEY GENERAL DE ARBITRAJE CONTRA LOS LAUDOS.
 - K. CELEBRAR ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, SIN RESERVA NI LIMITACIÓN ALGUNA.
 - L. PRACTICAR TODOS LOS DEMÁS ACTOS QUE FUERAN NECESARIOS PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCESOS, EN GENERAL.

13.- EN PROCESOS JUDICIALES LABORALES:

- FACULTADES SUFICIENTES PARA PRACTICAR TODOS LOS ACTOS A QUE SE REFIERE LA LEY N° 26636, LA NUEVA LEY PROCESAL DEL TRABAJO LEY N° 29497 Y/O NORMAS QUE MODIFIQUE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA.
- EN USO DE LAS FACULTADES CONFERIDAS, EL APODERADO PODRÁ EN LA CIUDAD DE LIMA O EN CUALQUIER OTRA DEL PAÍS, PRESENTAR DENUNCIAS Y DEMANDAS CONTRA LOS TRABAJADORES Y/O EX TRABAJADORES DE EL BIF, CONTESTAR DENUNCIAS Y DEMANDAS INTERPUESTAS CONTRA EL BIF Y

EN GENERAL INTERVENIR EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN LA LEY PROCESAL DE TRABAJO O NORMA QUE MODIFIQUE, COMPLEMENTE O SUSTITUYA.

DE MANERA EXPRESA SE FACULTA AL APODERADO PARA QUE REPRESENTE AL OTORGANTE ANTE LOS JUZGADOS DE PAZ LETRADOS Y NO LETRADOS, JUZGADOS DE TRABAJO Y JUZGADOS CIVILES, SALAS ESPECIALIZADAS DE TRABAJO Y SALAS CIVILES DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA, SALAS DE LA CORTE SUPREMA DE LA REPÚBLICA O TRIBUNAL CONSTITUCIONAL, CON FACULTADES EXPRESAS PARA PRESENTAR Y CONTESTAR DEMANDAS, ALLANARSE A ESTAS, PROPONER Y ABSOLVER EXCEPCIONES, PLANTEAR COMPENSACIONES, OFRECER Y ABSOLVER CUESTIONES PROBATORIAS, OFRECER Y PRACTICAR RECONOCIMIENTO DE DOCUMENTOS Y EXHIBICIONES, PRESTAR DECLARACIÓN DE PARTE DE EL BIF, CELEBRAR CONCILIACIONES, TRANSACCIONES, DESISTIMIENTOS EN CUALQUIERA DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EN GENERAL REALIZAR TODOS LOS ACTOS PROCESALES EN LOS QUE EL BIF ACTUANDO COMO LA PARTE DEMANDANTE Y DEMANDADA, SEGÚN SEA EL CASO, TENGA DERECHO A PARTICIPAR DE ACUERDO CON LA LEY PROCESAL DEL TRABAJO Y/O SU REGLAMENTO Y/O LAS NORMAS MODIFICATORIAS QUE SE PUDIERAN ESTABLECER.

14.- EN PROCESOS DE REESTRUCTURACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA:

FACULTADES SUFICIENTES PARA REPRESENTAR A EL BIF EN LOS PROCESOS INICIADOS PARA DECLARAR LA INSOLVENCIA DE UNA EMPRESA, REESTRUCTURAS ECONÓMICA Y FINANCIERAMENTE UNA EMPRESA, LIQUIDAR O QUEBRAR UNA EMPRESA DEUDORA, CONFORMAR Y PRESIDIR JUNTAS ACREEDORES, SUSCRIBIR ACUERDOS BAJO EL IMPERIO DE LAS LEYES Y REGLAMENTOS SOBRE LA MATERIA O LAS NORMAS QUE LOS MODIFIQUEN O SUSTITUYAN O LEYES ESPECIALES, Y SUSCRIBIR ACUERDOS JUDICIALES O EXTRAJUDICIALES.

EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN INCLUYE LA FACULTAD DE REPRESENTAR A EL BIF EN LOS PROCEDIMIENTOS DE REESTRUCTURACIÓN, LIQUIDACIÓN O QUIEBRA DE EMPRESAS, REGULADOS POR LAS LEYES VIGENTES.

EL EJERCICIO DE ESTA ATRIBUCIÓN TAMBIÉN FACULTA PARA SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS DERIVADOS DE LOS PROCESOS INICIADOS.

15.- EN PROCESOS ANTE INDECOPI Y SUS ENTIDADES DELEGADAS:

A. REPRESENTAR A EL BIF EN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ANTE EL INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL - INDECOPI - EN TODAS SUS COMISIONES, SECRETARIAS TÉCNICAS Y OFICINAS, INCLUYENDO LAS FACULTADES ESPECIFICAS DE DENUNCIAR, CONTESTAR DENUNCIAS, CONCILIAR, DESISTIRSE, OFRECER PRUEBAS, SOLICITAR LA DECLARACIÓN DE NULIDAD, Y/O PRESENTAR RECURSOS IMPUGNATORIOS DE RECONSIDERACION Y DE APELACIÓN.

B. SOLICITAR LA INSCRIPCIÓN DE CUALQUIER ELEMENTO DE PROPIEDAD INDUSTRIAL A NOMBRE DE EL BIF, ASÍ COMO PRESENTAR MODIFICACIONES, RENOVACIONES, DENUNCIAS, OBSERVACIONES, NULIDADES, CANCELACIONES Y RECURSOS IMPUGNATIVOS DE CUALQUIER CLASE ANTE LA OFICINA O COMISIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS DEL INDECOPI ANTE LA SALA DE PROPIEDAD INTELECTUAL O CUALQUIER OTRA ENTIDAD ESTATAL QUE LA SUSTITUYA O QUE MANTENGA UN REGISTRO SIMILAR.

C. REPRESENTAR A EL BIF EN CUALQUIER PROCEDIMIENTO DE REESTRUCTURACIÓN EMPRESARIAL, PUDIENDO SOLICITAR LA DECLARATORIA DE INSOLVENCIA DEL DEUDOR, EL RECONOCIMIENTO DE SUS CRÉDITOS, CONFORMAR LA JUNTA DE ACREEDORES Y PRESIDIRLAS, CELEBRAR EL PLAN DE REESTRUCTURACIÓN, ACUERDO GLOBAL DE REFINANCIACION Y/O CONVENIO DE LIQUIDACIÓN EXTRAJUDICIAL DE LOS BIENES DE LA EMPRESA DEUDORA, SOLICITAR LA DECLARATORIA DE QUIEBRA JUDICIAL O CUALQUIER OTRA QUE SEA NECESARIA DENTRO DE ESTOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

D. REPRESENTAR A EL BIF CON LAS FACULTADES GENERALES Y ESPECIALES PREVISTAS EN EL CÓDIGO PROCESAL CIVIL, INCLUIDAS LAS CONTENIDAS EN LOS ARTÍCULOS 68° AL 79° DE DICHO CUERPO DE LEYES, ANTE TODO TIPO DE AUTORIDADES, DE CUALQUIER FUERO Y JURISDICCIÓN, CONTESTANDO O INICIANDO DEMANDAS, DENUNCIAS O DILIGENCIAS PREPARATORIAS, INTERPONIENDO CUALQUIER TIPO DE RECURSO ORDINARIO O EXTRAORDINARIO, APELACIONES, IMPUGNACIONES, RECURSOS DE CASACIÓN Y CUANTO FUERA NECESARIO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ANTE DICHAS AUTORIDADES, INCLUSIVE LAS FACULTADES DE PRESTAR CONFESIÓN, PRACTICAR RECONOCIMIENTO Y/O EXHIBICIONES Y, EN GENERAL TODO ACTO O HECHO DE REPRESENTACIÓN DE EL BIF EN JUICIO, ASÍ COMO OFRECER CONTRACAUTELAS, CUANDO LO REQUIERA LA LEY DEL MISMO MODO CUENTAN CON FACULTADES PARA ALLANARSE O RECONOCER LA DEMANDA, TRANSIGIR EL CONFLICTO DE INTERESES, DESISTIRSE DE ALGÚN ACTO PROCESAL, DEL PROCESO O DE LA PRETENSIÓN.

E. SOLICITAR TODO TIPO DE MEDIDAS CAUTELARES DENTRO DEL PROCESO O FUERA DE EL, OFRECIENDO LAS CONTRACAUTELAS RESPECTIVAS INCLUIDAS LAS DE CAUCIÓN JURATORIA: ASÍ

COMO REPRESENTAR A EL BIF EN LA EJECUCIÓN DE TODA CLASE DE MEDIDAS CAUTELARES, ESPECIALMENTE LAS DE EMBARGO Y SECUESTRO.

ASIMISMO, ACORDÓ POR UNANIMIDAD QUE LA MODIFICACIÓN ANTES INDICADA ALCANZA A TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO A QUIENES SE LES HA OTORGADO FACULTADES TIPO D PROCESALES, INCLUIDOS AQUELLOS A LOS CUALES SE LE OTORGO DICHAS FACULTADES CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DEL PRESENTE ACUERDO.

Se deja constancia que en el asiento C00135 de la misma partida, consta registrada el acta de Sesión de Comité Ejecutivo del 20/04/2011, donde se acordó:

(...)

Modificar el numeral 7 del artículo 7° del Reglamento de Poderes del Banco, referido a los poderes tipo "D" procesales, cuyo texto queda redactado de la siguiente manera:

"7. En conciliaciones extrajudiciales:

Facultades suficientes para participar en todas las audiencias, procesos o procedimientos extrajudiciales que inicie y/o promueva el banco contra cualquier persona natural o jurídica; así como aquellas, que inicie y/o promueva cualquier persona natural o jurídica en contra del banco, respecto de cualquier asunto, en el marco de la Ley de Conciliación N°26872 y su reglamento D. S. N° 014-2008-JUS o normas que los sustituyan, modifiquen o aclaren, para lo cual contarán con facultades para realizar todos los actos de disposición de derechos sustantivos, desistirse del proceso y de la pretensión, allanarse a la pretensión, conciliar y transigir, contando además con facultades para ser solicitante o invitado a un proceso conciliatorio, esto es, para ser invitado a un proceso de conciliación extrajudicial.

Asimismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 13° del Decreto Supremo N° 014-2008-JUS o normas que los sustituyan, modifiquen o aclaren, facultades para conciliar extrajudicialmente y disponer del derecho materia de conciliación, así como de los derechos relativos a cualquier caso o procedimiento, incluyendo la facultad de poder reconvenir, no pudiendo el presente poder ser cuestionado por insuficiente con dichas finalidades."

Incorporar en el número 11 del artículo 7 de los poderes tipo "D" procesales del Reglamento de Poderes del Banco, referido a las facultades para los procesos judiciales en general, un último párrafo con el siguiente tenor:

"PARA EL EJERCICIO DE LAS FACULTADES OTORGADAS, GOZA DE LAS FACULTADES GENERALES DE REPRESENTACION A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 74° DEL CODIGO PROCESAL CIVIL Y LAS ESPECIALES CONSIGNADAS EN EL ARTICULO 75° DEL MISMO CÓDIGO, TALES COMO REALIZAR TODOS LOS ACTOS DE DISPOSICIÓN DE DERECHOS SUSTANTIVOS, DEMANDAR, RECONVENIR, CONTESTAR DEMANDAS Y RECONVENIONES, DESISTIRSE DEL PROCESO Y DE LA PRETENSIÓN, ALLANARSE A LA PRETENSIÓN, CONCILIAR, TRANSIGIR Y SOMETER A ARBITRAJE LAS PRETENSIONES CONTROVERTIDAS EN EL PROCESO.-"

@M--

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

POR COPIA CERTIFICADA DE FECHA 25.02.2015 OTORGADA POR NOTARIO DE LIMA DR. EDUARDO LAOS DE LAMA DEL ACTA DE JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE FECHA 05.02.2015.-**

II. ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:
NINGUNO.

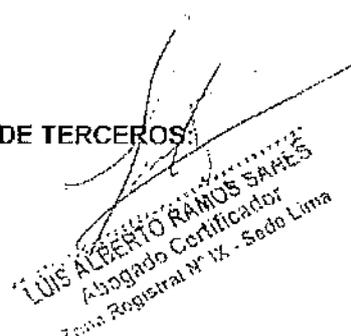
III. TITULOS PENDIENTES:
NINGUNO.

IV. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:
NINGUNO.

V. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:
NINGUNO.

N° de Fojas del Certificado: 8

Derechos Pagados S/. 25.00 Recibo: 2018-195-00012814

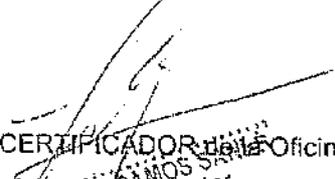


LUIS ALBERTO RAMOS SAÑES
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

sunarp

Total de Derechos: S/. 25.00

Verificado y expedido por LUIS ALBERTO RAMOS SANES, ABOGADO CERTIFICADOR de la Oficina Registral de LIMA, a las 13:22:20 horas del 10 de Abril del 2018.


LUIS ALBERTO RAMOS SANES
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

Tipo de producto y características solicitadas por el cliente

Tipo de Tarjeta SIGNATURE Línea US\$ 6500 Plan de Financiamiento 36 MESES

Datos personales del solicitante (como aparecen en el Documento Oficial de Identidad)

Apellido Paterno		Apellido materno o de casada		Nombres	
VILLACORTA		REYES		JUAN CARLOS	
Tipo Doc.	DNI	Nro. Doc.	16791113	Nacionalidad	PERU
Estado Civil	SOLTERO	Fecha de Nacimiento	18/06/1977	Sexo	M
Domicilio	CALLE MESONES MURO 194 PATASCA A 1/2 CDRA DE LA AV. FRANCISCO CUNEO, A 1/2 DE LA AV				
Distrito	Provincia	Departamento	Correo Electrónico		
CHICLAYO	CHICLAYO	LAMBAYEQUE	JCVILLACORTA@GMAIL.COM		
Teléfonos Domicilio		Telefono Celular	074223932		

Datos laborales

Nombre de la empresa		RUC	
UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU S.A.C.		20462509236	
Dirección			
PROLONGACION AUG. B. LEGUIA CN HERNAN REINER O AL FRONTS HOSP. REG. DE LAMBAYEQUE, EN			
Distrito	Provincia	Departamento	Correo Electrónico
CHICLAYO	CHICLAYO	LAMBAYEQUE	JCVILLACORTA@GMAIL.COM
Teléfonos	954818991		

Datos del Titular de la Tarjeta

Nombres y apellidos que se grabarán en su tarjeta JUAN VILLACORTA

Datos de Entrega de Tarjeta y Estado de Cuenta

Lugar de entrega de la tarjeta

Referencia del lugar de entrega A 1/2 CDRA DE LA AV. FRANCISCO CUNE

Horario de entrega T

En caso BanBif no logre ubicarme en esta dirección, solicito entregar la tarjeta de crédito en cualquiera de las otras direcciones físicas que he consignado en esta solicitud de contrato, pudiendo además entregar mi(s) tarjeta(s) de crédito a la persona que se indica a continuación, excluyendo a BanBif de toda responsabilidad.

Lugar de entrega de estado de cuenta

EL CLIENTE autoriza a BanBif de manera expresa, libre e incondicional a que sus datos personales y datos sensibles aportados en la solicitud o a través de otros medios, o que estén contenidos en la documentación que, en su caso, acompañe y aquellos datos que pudieran encontrarse en fuentes accesibles para el público o los que hayan sido obtenidos de terceros, aún cuando BanBif no otorgara a EL CLIENTE el crédito o línea de crédito, puedan ser tratados por BanBif, con la finalidad de hacerle llegar información, oferta o promoción de sus productos o servicios a través de cualquier medio de comunicación físico, electrónico, telefónico o de cualquier otra naturaleza. EL CLIENTE manifiesta haber sido informado de los alcances de esta declaración y sobre la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, inclusión y actualización de los datos cuyo tratamiento autoriza ante las oficinas BanBif, mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI. La presente autorización es proporcionada de conformidad con la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales) y su Reglamento (Decreto Supremo No. 003-2013-JUS).



En mi condición de cliente de BanBif declaro haber sido orientado en el uso de la Tarjeta de Crédito de acuerdo a las Recomendaciones de Seguridad que tiene establecidas BanBif. Asimismo, con mi firma en el presente documento dejo constancia de mi consentimiento y conformidad con los términos y condiciones del Contrato Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito que aparece adjunto, el cual declaro haber leído en su totalidad, autorizando a BanBif a verificar los datos que he consignado en la calidad de declaración jurada en la presente SOLICITUD DE TARJETA DE CREDITO, que forma parte integrante de dicho contrato. Declaro además haber leído y recibido a conformidad la Hoja Resumen y el Certificado de Seguro de Desgravamen – Tarjeta de Crédito.

Los datos proporcionados en la presente solicitud modifican o reemplazan los datos brindados con anterioridad a BanBif por cualquier medio o canal y respecto a cualquier producto o servicio que tenga contratado con BanBif.



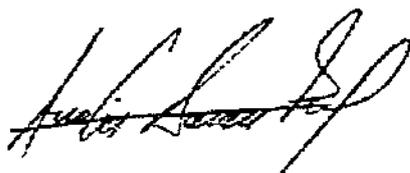
Firma del Titular

Fecha de contacto

Para ser llenado por BanBif

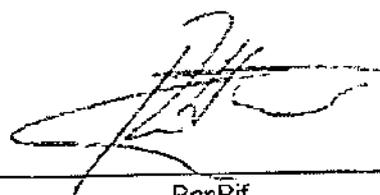
Oficina de contacto

SALAVERRY



BanBif

Andrés Bowen Pareja
Subgerente General de Banca Minorista



BanBif

Ricardo Kanna Saco
Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito

CONTRATO CUENTA CORRIENTE ESPECIAL TARJETA DE CREDITO

Conste por el presente documento los términos y condiciones que rigen el Contrato Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito Bancaria que celebran **EL CLIENTE**, cuyo nombre/ razón social / denominación y demás generales de ley ha consignado con carácter de declaración jurada en la Solicitud de Tarjeta de Crédito que forma parte integrante del presente Contrato y, el **Banco Interamericano de Finanzas**, en adelante **BanBif**; acordes con el Sistema de Tarjeta de Crédito establecido en **BanBif**, la Hoja Resumen que como anexo forma parte integrante del presente Contrato y el Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013, sus modificatorias y sustitutorias.

1. De la Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito:

- 1.1. **BanBif** acepta abrir a petición y nombre de **EL CLIENTE**, una Cuenta Corriente Especial denominada Tarjeta de Crédito, en adelante la "Cuenta Tarjeta" que estará sujeta, en todo lo que le resulte aplicable, a las disposiciones legales y reglamentarias que regulan el Contrato de Cuenta Corriente establecido en **BanBif**, así como a los procedimientos y normas operativas establecidas por las empresas Administradoras u Operadoras de las Tarjetas de Crédito de **BanBif**. En el establecimiento de la Cuenta Tarjeta por personas naturales y en las operaciones que se efectúe con la misma, se presume de pleno derecho el consentimiento del cónyuge del titular de la cuenta, en concordancia con lo establecido en el artículo 227° de la Ley General del Sistema Financiero y Del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702.
- 1.2. **EL CLIENTE** reconoce que en la Cuenta Tarjeta, con cargo a una línea de crédito revolving otorgada por **BanBif** a favor de **EL CLIENTE**, se registrarán las transacciones que realicen él y/o los Usuarios de Tarjetas de Crédito adicionales, incluidos consumos de bienes y servicios, disposiciones en efectivo, pago de obligaciones y tributos, el costo de servicios conexos, así como los intereses, comisiones, gastos y penalidades descritos en la Hoja Resumen que como Anexo forma parte integrante de este contrato, u otros conceptos que **BanBif** o las Empresas Administradoras u Operadoras de la Tarjeta establezcan, modifiquen o amplíen en cualquier momento en el Sistema Tarjeta de Crédito de **BanBif** y que serán previamente comunicados conforme al presente contrato y a las disposiciones legales aplicables. El detalle de los cargos mencionados se consignará en los estados de cuenta referidos en la undécima cláusula del presente contrato, en adelante denominados el (los) Estado(s) de Cuenta.

2. De la línea de crédito:

- 2.1. **BanBif** concede a **EL CLIENTE** una línea de crédito revolving en la Cuenta Tarjeta, en adelante denominada "La Línea", hasta por el monto y moneda inicialmente aprobados por **BanBif** en virtud a una evaluación crediticia, según se detalla en la Hoja Resumen.
- 2.2. La Línea podrá ser variada, disminuida, cerrada o suprimida en cualquier momento a sola decisión de **BanBif**, siendo ello comunicado a **EL CLIENTE** a través de los medios mencionados en el siguiente párrafo. No será de aplicación la comunicación previa a la que se refiere la novena cláusula cuando **BanBif** decida la supresión de la Línea o cuando disponga la variación de su monto como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, en caso el nivel de endeudamiento o el comportamiento de **EL CLIENTE**, hagan presumir un potencial deterioro de su calidad crediticia; por consideraciones del perfil de **EL CLIENTE** vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o; por falta de transparencia de los usuarios. En estos casos, **BanBif** podrá disponer la reducción o supresión de la línea de crédito con posterior comunicación a **EL CLIENTE** de dicho hecho. Las comunicaciones a que se refiere este numeral podrán realizarse por cualquiera de los medios directos indicados en la novena cláusula.
- 2.3. **BanBif** podrá incrementar La Línea, previa evaluación crediticia, con el consentimiento expreso de **EL CLIENTE** en cada oportunidad en que este se realice. Tal consentimiento podrá prestarse por escrito o utilizando canales no presenciales o presenciales, a través de mecanismos distintos al escrito, tales como el teléfono o medios electrónicos o telemáticos como internet, correo electrónico, mensajes de texto a celular, cajeros automáticos u otros canales que implemente **BanBif** y permitan a **EL CLIENTE** dejar constancia de su aceptación. En tal caso, **BanBif** informará a **EL CLIENTE** la fecha a partir de la cual se procederá a realizar el aumento de la línea de crédito.

3. Del exceso de utilización de la Línea:

- 3.1. El control del uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito de **BanBif**, dentro de la Línea aprobada al **CLIENTE**, es de exclusiva responsabilidad de éste.
- 3.2. Si **EL CLIENTE** o Usuarios de las Tarjetas de Crédito adicionales de **BanBif**, por cualquier causa, incluso el uso irregular, fraudulento o no autorizado, la exceden antes del aviso o comunicación al que se refiere la cláusula 12, **EL CLIENTE** reconoce su obligación de pagar totalmente el monto del exceso autorizado según el presente contrato y Hoja Resumen en forma

inmediata, quedando **BanBif** facultado a cobrar en forma automática el monto en exceso mediante el cargo o aplicación de cualquier fondo, depósito, bien o valor de **EL CLIENTE** en **BanBif** o que esté destinado a serle acreditado y/o podrá dar por terminado este contrato, quedando cancelada la Línea aprobada y desautorizada la utilización de las Tarjetas de Crédito expedidas, salvo que **BanBif** decidiera incrementar temporal o permanentemente la Línea de dichas Tarjetas de Crédito o autorizar el exceso conforme a lo establecido en el numeral 3.4 de la presente cláusula.

- 3.3. **BanBif**, sin estar obligado a ello, podrá bloquear el uso de la(s) Tarjeta(s) de Crédito de **BanBif**, cuando los cargos que se efectúen en la cuenta tarjeta, superen el importe máximo de la Línea aprobada por **BanBif**.
- 3.4. A fin de evitar inconvenientes a **EL CLIENTE** en el uso de la Tarjeta de Crédito, relacionados con el límite de su línea de crédito, podrán realizarse consumos y disposiciones de efectivo hasta por el monto de la línea de crédito asignada, más el porcentaje de exceso autorizado a criterio de **BanBif**, según calificación de **EL CLIENTE** y el tipo de tarjeta. Asimismo, podrán producirse excesos de línea sobre el porcentaje autorizado en determinados consumos por viajes, turismo, entretenimiento u otros, conforme a las pautas establecidas por la marca de la tarjeta (Visa u otras) y/o por **BanBif**. Podrá además excederse la línea de crédito cuando los consumos realizados lleguen al máximo de la línea o del porcentaje autorizado y sea necesario cargar los intereses, comisiones, gastos o penalidades, los que **EL CLIENTE** se obliga a pagar. **EL CLIENTE** presta su previo consentimiento expreso a los excesos de línea que puedan producirse en virtud al presente numeral.
- 3.5. El exceso de línea será mostrado en el estado de cuenta en la moneda base de la cuenta según el tipo de tarjeta. Los excesos deberán ser pagados en nuevos soles si el consumo fue en esta moneda y en dólares de Norteamérica si el consumo fue en cualquier otra moneda y, a efectos de cubrir dicho exceso, serán incluidos en su totalidad dentro del cálculo del pago mínimo en concordancia con lo estipulado en el literal B de la cláusula 10.2.

4. Del uso de la Tarjeta de Crédito:

EL CLIENTE y los Usuarios de Tarjetas de Crédito adicionales, usando de ser el caso procedimientos especiales, claves secretas de acceso, firmas digitales o firmas electrónicas, datos de la tarjeta o formularios impresos y/o autorizaciones por medios electrónicos proporcionados por establecimientos afiliados o por **BanBif**, podrán realizar consumos, incluidos disposición de efectivo, adquisición y/o pago de bienes/servicios/obligaciones diversos; en establecimientos afiliados a las citadas tarjetas de crédito, oficinas de **BanBif**, cajeros automáticos, banca telefónica, terminales de venta y lugares o medios autorizados, incluido el Internet a través de la página web de **BanBif** u otra distinta. **EL CLIENTE** declara conocer y aceptar que para el caso de operaciones por montos poco significativos determinados por **BanBif** (micropago) no se requerirá de la clave secreta u otro medio de autenticación por parte de **EL CLIENTE** al momento de efectuar el consumo u operación. **BanBif** informará a **EL CLIENTE** de aquellos casos en los que podrá hacer uso del micropago y hasta por qué montos, en forma indistinta a través de uno o más de los siguientes canales: su Web u oficinas, folletos, estados de cuenta, en los establecimientos afiliados donde se puedan realizar los micropagos o por otros canales o medios que **BanBif** estime pertinentes.

Los consumos serán cargados en nuevos soles si el consumo fue en esta moneda y en dólares de Norteamérica si el consumo fue en cualquier otra moneda en su equivalente al tipo de cambio que fije **BanBif** en la fecha de hacer estas conversiones o liquidación, asumiendo **EL CLIENTE** la diferencia de cambio. **EL CLIENTE** podrá afiliar sus cuentas de depósitos que mantenga en **BanBif** a su(s) Tarjeta (s) de Crédito, a fin de realizar operaciones y acceder a los servicios establecidos en **BanBif**, con cargo a dichas cuentas.

Los servicios antes descritos estarán disponibles para **EL CLIENTE** una vez que sea activada la tarjeta, pudiendo posteriormente otorgarse o poner a su disposición nuevos servicios. **EL CLIENTE** podrá suprimir o reactivar posteriormente los servicios de disposición de efectivo, operaciones de compra, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de **BanBif** y los consumos u operaciones efectuados en el exterior con presencia física de la tarjeta, conforme al procedimiento que tenga establecido **BanBif** y mediante el llenado del respectivo formato de instrucciones, el cual deberá ser debidamente firmado y entregado en las oficinas de **BanBif**. Asimismo, **BanBif** podrá habilitar la atención de estas instrucciones a través de la banca telefónica, la banca por internet u otros canales.

De no mediar renuncia expresa por parte de **EL CLIENTE** para hacer uso del servicio de disposición en efectivo, éste se financiará bajo el sistema revolvente, salvo que para alguna(s) operación(es) específica(s) **EL CLIENTE** opte por financiar la disposición de efectivo en cuotas fijas mensuales, determinando el número de cuotas aplicable a estas. En caso **EL CLIENTE** opte por el financiamiento en cuotas para disposiciones de efectivo en ATMs o Cajeros Automáticos que no sean de la red **BanBif** o **UNIBANCA**, deberá seguir el procedimiento establecido por **BanBif** y publicado en su página Web www.banbif.com.pe o en otros canales que **BanBif** ponga a su disposición.

En caso **EL CLIENTE** incumpla con sus obligaciones de pago dentro del plazo establecido o no mantuviese las condiciones financieras, comportamiento de pago y/o historial crediticio que motivaron la aprobación de la tarjeta, **BanBif** podrá bloquear el uso de la Tarjeta o suspender el uso de determinados servicios, en especial el de disposición de efectivo, lo cual será comunicado posteriormente de la manera prevista en la cláusula 2.

EL CLIENTE declara haber sido informado, previamente a la celebración de este contrato, sobre la posibilidad de hacer uso de los servicios que se describen en esta cláusula.

5. **Emisión, entrega, riesgos, advertencias y condiciones de uso de la Tarjeta:**

1) **Emisión y Entrega:**

- i. BanBif, a solicitud de EL CLIENTE, le expedirá una Tarjeta de Crédito a su nombre y Tarjetas de Crédito Adicionales a nombre de cada Usuario que designe y faculte, las que en adelante serán denominadas la(s) Tarjeta(s). La(s) Tarjeta(s) tendrá(n) carácter de personal e intransferible, debiendo EL CLIENTE y/o los Usuarios de las mismas, conservarlas diligentemente, custodiarlas al momento de efectuar consumos y no divulgar ni transmitir sus claves de identificación personal, claves secretas o códigos.
- ii. EL CLIENTE podrá solicitar a BanBif la emisión de cualquier modalidad de Tarjeta que tenga éste establecida, siendo facultad de BanBif decidir la modalidad, vigencia y línea de crédito, así como determinar si EL CLIENTE cumple con los requisitos necesarios para que se le emita la modalidad de Tarjeta solicitada.
- iii. En caso la tarjeta de crédito haya sido retenida en el cajero automático, perdida o sustraída, luego de comunicado el incidente por EL CLIENTE y de efectuado el respectivo bloqueo o en caso dicho bloqueo sea efectuado por el Banco como medida de seguridad, BanBif automáticamente expedirá y le remitirá una nueva tarjeta de crédito.
- iv. Toda tarjeta que se emita en reemplazo de la originalmente otorgada se regirá por el presente contrato. BanBif podrá expedir a favor de EL CLIENTE una Tarjeta de Crédito de un tipo distinto al otorgado originalmente, a la que será de aplicación los términos y condiciones del presente contrato; para lo cual, sólo será necesario que las partes suscriban una nueva Hoja Resumen, sin requerirse la suscripción de un nuevo contrato ni pagaré. EL CLIENTE manifiesta conocer que la emisión o expedición de una nueva tarjeta de crédito, de un tipo distinto al otorgado originalmente, viene aparejada de una nueva línea de crédito, es decir, no se producirá la modificación o incremento de la línea de la anterior Tarjeta sino la concesión de una línea aplicable a la nueva tarjeta en virtud a la cláusula 2.1, por lo que EL CLIENTE presta su consentimiento expreso al otorgamiento por BanBif de una nueva línea de crédito asociada a dicha tarjeta de crédito, la cual incluso puede ser mayor y le será comunicada por BanBif en el estado de cuenta o por cualquiera de los mecanismos o medios estipulados en la cláusula 19 del presente contrato.
- v. La tarjeta de crédito y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales, serán entregadas en forma personal a EL CLIENTE o al usuario de la mismas, salvo que EL CLIENTE haya instruido que se entreguen a una persona determinada, ya sea en la Solicitud de Tarjeta de Crédito que forma parte integrante del presente Contrato o en el formato de instrucciones que tiene BanBif, el cual deberá ser debidamente firmado y entregado en las oficinas de BanBif, bajo responsabilidad exclusiva de EL CLIENTE.
- vi. Si se reemplazara, anulara o cancelara la Tarjeta o se resolviera el contrato, EL CLIENTE deberá devolver físicamente a BanBif la Tarjeta que se encuentre utilizando, responsabilizándose en caso contrario de su destrucción.

- 2) **Riesgos y advertencias:** EL CLIENTE declara conocer que el uso de cada tarjeta le permite realizar consumos en establecimientos comerciales asociados a la marca y/o a BanBif a través de puntos de venta, de compras por Internet, por teléfono u otros medios o mecanismos mencionados en el presente contrato. Asimismo, conoce que la clave secreta personal es confidencial e intransferible y le permite acceder a su línea de crédito a través de ventanillas de BanBif y cajeros automáticos, por lo cual, a fin de evitar el uso de su Línea de Crédito por parte de personas no autorizadas, se obliga a custodiar la tarjeta y la(s) clave(s), dándoles un uso diligente, responsable y confidencial, no permitiendo que terceras personas accedan a ellas, pues podrían utilizarlas o copiar su información, poniendo en riesgo la línea de crédito asignada y la confidencialidad de las mismas. Para tal efecto, EL CLIENTE se obliga a que la tarjeta, sus datos o códigos y la clave entregadas a él y/o a los usuarios autorizados por éste, sean utilizadas de acuerdo a las condiciones descritas en el siguiente acápite.

3) **Condiciones de uso y preservación de la seguridad de las tarjetas: EL CLIENTE:**

- i. Es responsable de verificar que el sobre en el que le sea entregada la respectiva tarjeta y clave se encuentre completamente sellado, sin presentar ningún tipo de anomalía, en caso contrario se obliga a no aceptarla y a notificar esta situación a BanBif en forma inmediata.
- ii. Debe verificar que los datos impresos en su Tarjeta sean los correctos.
- iii. Deberá conservar diligentemente la tarjeta, manteniéndola en un lugar seguro; además, deberá memorizar la clave, destruyendo y desechando el medio en el que haya sido almacenada o mostrada, evitando así que personas ajenas tengan acceso a su tarjeta y clave. EL CLIENTE deberá custodiar la tarjeta al momento de efectuar consultas, consumos, disposiciones de efectivo u otras operaciones; asimismo, no deberá mostrar, compartir, transmitir ni divulgar los datos ni claves de identificación personal, claves secretas o códigos.
- iv. Declara haber sido informado sobre la posibilidad de que personas inescrupulosas intenten sustraerle o cambiarle su tarjeta, copiar su banda magnética, datos y eventualmente el chip u otros elementos de seguridad que puedan incorporarse a su tarjeta, u observarle cuando ingrese su clave secreta, por lo cual se obliga a evitar que ello suceda, no perdiendo de vista su tarjeta cuando realice operaciones en establecimientos comerciales, cajeros automáticos u otros lugares y cubriendo la clave secreta o código al momento de ingresarlo para la realización de cualquier tipo de transacción en la que sea requerido.
- v. Se obliga a firmar en la parte posterior (reverso) de la tarjeta, apenas la reciba, y a validar que su firma se encuentre ahí consignada cada vez que le sea devuelta luego de efectuar operaciones, a fin de confirmar que se trata de su propia tarjeta.

- vi. Está obligado y se responsabiliza por seguir y respetar las recomendaciones de seguridad para la utilización de las tarjetas y las claves que BanBif le brinde a través de su página Web www.banbif.com.pe, folletos, estados de cuenta, comunicaciones, del Sistema de Banca por Internet en caso de estar afiliado a este servicio y demás medios o mecanismos que utilice BanBif. EL CLIENTE reconoce que la falta de seguimiento de las recomendaciones de seguridad brindadas por BanBif puede conllevar a la pérdida de la confidencialidad de su información, a la realización de transacciones no reconocidas o al uso no autorizado de su(s) tarjeta(s), datos de la(s) misma(s), código(s) de usuario y clave(s) secreta(s). En tal contexto, serán de plena responsabilidad de EL CLIENTE los consumos y cargos derivados del uso de la(s) Tarjeta(s) de EL CLIENTE y las de los Usuarios designados por él.
- vii. Es exclusivamente responsable de que los usuarios autorizados por éste a utilizar tarjetas adicionales las utilicen en forma correcta y diligente, siguiendo las recomendaciones de seguridad, pautas y demás exigencias dadas por BanBif para el uso de la tarjeta y, sobre todo, cumpliendo estrictamente todas las condiciones de uso y demás estipulaciones contenidas en el presente contrato y, en especial, en esta cláusula.
- viii. Acepta y se obliga a seguir y respetar los términos y condiciones contenidos en la información y procedimientos sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones que, por disposición del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012, se publican en la página web www.banbif.com.pe y en los saldomáticos que BanBif tiene dispuestos en sus oficinas.
- ix. Reconoce y acepta que el uso de la(s) Tarjeta(s) se sujetará a las condiciones indicadas en la respectiva Hoja Resumen, el Comprobante o Slip de Entrega de la Tarjeta y la Clave Secreta, y en los procedimientos que BanBif tenga establecidos o establezca a futuro. Asimismo, EL CLIENTE reconoce que BanBif se encuentra facultado a realizar mejoras y modificaciones en el procedimiento operativo y de servicio de las cuentas, operaciones y servicios a los que pueda acceder EL CLIENTE con la(s) Tarjeta(s), así como a establecer sistemas o medidas de seguridad para la reducción de riesgos en las transacciones que se efectúen, por lo que EL CLIENTE manifiesta su conformidad con tales modificaciones, aún cuando se efectúen sin necesidad de aviso previo y eventualmente impliquen el bloqueo o anulación de las tarjetas, la emisión de nuevas tarjetas, cambios en las modalidades de uso, restricciones de su empleo o un impedimento para realizar consumos o disponer de efectivo.
- x. Declara conocer que una vez sea entregada por BanBif la tarjeta y clave(s) de acceso a EL CLIENTE y/o a los usuarios de Tarjetas Adicionales, su uso será de entera responsabilidad de EL CLIENTE.

6. De la vigencia:

La(s) Tarjeta(s) de Crédito se expedirá(n) por el plazo que se indique en ella(s) en la oportunidad de su emisión o renovación. La vigencia de la(s) Tarjeta(s) será determinada por BanBif, renovándose en forma automática al vencimiento de la anterior, previa evaluación crediticia y del uso regular de la(s) Tarjeta(s) por EL CLIENTE y/o Usuarios de la(s) Tarjeta(s) adicionales; a menos que, sin necesidad de expresión de causa, BanBif comunique a EL CLIENTE su decisión de no renovar la vigencia o dejarla sin efecto conforme a lo señalado en el presente contrato. En la renovación BanBif podrá fijar una nueva línea de crédito en concordancia con lo establecido en la segunda cláusula.

7. De la facultad de terminación:

BanBif y/o EL CLIENTE podrán poner fin a este contrato en cualquier momento, mediante comunicación cursada a la otra parte, telefónicamente o al domicilio físico o de correo electrónico, con una anticipación no menor de 24 horas, salvo en los casos previstos en la cláusula 13, siendo este un derecho que ambas partes se otorgan recíprocamente. Esta cláusula es concordante con la cláusula 13. La comunicación telefónica de EL CLIENTE deberá dirigirse a la Banca Telefónica de BanBif, cuyo número se publica en la página Web www.banbif.com.pe. Así, EL CLIENTE deberá devolver inmediatamente la(s) Tarjeta(s) expedidas entregándola(s) en cualquier Oficina de atención al público de BanBif, bajo cargo, asumiendo en caso contrario EL CLIENTE, todas las responsabilidades civiles y/o penales que se originen por el uso irregular que pueda darse a la(s) Tarjeta(s) no devuelta(s). A su vez, BanBif a partir de la fecha de la devolución de la(s) Tarjeta(s), conciliará las cuentas de cargo de EL CLIENTE. Únicamente después de conciliadas dichas cuentas se tendrá por terminado el contrato de Cuenta Tarjeta, sin perjuicio de disponer la anulación o bloqueo inmediato de la(s) Tarjeta(s) que haya(n) sido solicitada(s) por EL CLIENTE. En ningún caso de terminación anticipada habrá lugar a devolución de derechos cargados o cobrados, debiendo EL CLIENTE cumplir su obligación de pagar el monto total del saldo deudor que pueda registrar en la Cuenta Tarjeta.

8. De los consumos en tránsito o no declarados:

Si con posterioridad al cierre de la Cuenta Tarjeta se presentaran cargos pendientes, en tránsito o no declarados por EL CLIENTE, la responsabilidad de EL CLIENTE subsistirá hasta el pago total de las sumas adeudadas, con independencia de la vigencia o subsistencia de cuentas a nombre de EL CLIENTE en BanBif. Así, BanBif requerirá el pago de su acreencia según las liquidaciones que practique conforme a la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, pudiendo abrir una cuenta a nombre de EL CLIENTE en la que se registrarán los referidos cargos y a la que le será de aplicación los mismos términos y condiciones de este contrato y hoja resumen.

9. De la Difusión y Modificación de las Tarifas y Condiciones Contractuales:

EL CLIENTE declara que BanBif ha cumplido con proporcionarle previamente a la suscripción del presente Contrato, toda la información necesaria sobre las características, términos y condiciones de este contrato, lo que le ha permitido tomar una decisión adecuadamente informada respecto del producto o servicio objeto de este contrato. Asimismo, EL CLIENTE manifiesta que se ha informado a su satisfacción sobre los costos vinculados al presente contrato antes de contratar, por lo que la suscripción del presente contrato constituye una aceptación y conformidad sobre sus costos y condiciones. EL CLIENTE reconoce y acepta que la versión vigente de este contrato, con las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios, las tasas de interés, comisiones, gastos y penalidades aplicables a ellos se exhiben y están a disposición de EL CLIENTE en las oficinas de BanBif y en la página Web www.banbif.com.pe.

La variación, restricción, supresión o modificación de cualquier naturaleza de los términos y condiciones de este contrato, de las tasas de interés, comisiones, gastos y/o penalidades y cualquier otra estipulación, así como las modificaciones contractuales referidas a la resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento, la limitación o exoneración de responsabilidad por parte de BanBif y la modificación o supresión de los servicios brindados o la inclusión de nuevos que BanBif decida incorporar a su Sistema de Tarjeta de Crédito, serán previamente informados a EL CLIENTE por cualquiera de los siguientes medios: mediante comunicación cursada a su domicilio físico o a su dirección de correo electrónico, dentro de los estados de cuenta o cualquier documentación que se curse al cliente o en comunicación especial, según sea el caso; o, mediante comunicación telefónica. En caso EL CLIENTE no se encontrara o no pudiese ser contactado en su domicilio físico, en su dirección de correo electrónico o en su número telefónico, en caso no hubiese comunicado a BanBif el cambio de los mismos, o en caso la modificación no genere un perjuicio para EL CLIENTE o en el caso de modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, esta comunicación se entenderá efectuada con las respectivas publicaciones en las oficinas de BanBif y/o en la página Web www.banbif.com.pe. Para el caso de incrementos de línea será de aplicación la cláusula 2.3.

Las partes acuerdan que los medios de comunicación descritos en el párrafo anterior son los más idóneos para que EL CLIENTE esté en capacidad de tomar previo y adecuado conocimiento de las modificaciones antes mencionadas. Asimismo, estas modificaciones y la fecha o momento en que entrarán en vigencia serán comunicadas con una anticipación no menor de cuarenta y cinco (45) días calendario, salvo que las modificaciones impliquen opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes o condiciones más favorables para EL CLIENTE y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, en cuyo caso las nuevas condiciones podrán ser aplicadas de manera inmediata. Las nuevas condiciones serán de cumplimiento obligatorio, sin necesidad que ambas partes suscriban o celebren un nuevo contrato.

EL CLIENTE autoriza a que luego de comunicada la modificación de tasas de interés, comisiones, gastos y/o penalidades u otros aspectos comprendidos en el contrato o mencionados en esta cláusula, o luego de comunicada la supresión de los servicios brindados o la inclusión de nuevos servicios por BanBif, su silencio sea entendido como aceptación de la modificación, supresión o inclusión, según corresponda. Asimismo, la ejecución de prestaciones, la utilización de la(s) Tarjeta(s), la permanencia en el Sistema de Tarjeta de Crédito, el pago de cuotas, la utilización de servicios o la continuación del presente contrato de cualquier forma por parte de EL CLIENTE, aún cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, significará el consentimiento de EL CLIENTE para la continuación del contrato con el nuevo cronograma, de ser el caso, y/o las nuevas condiciones, sin requerir de aceptación escrita o formalidad alguna. En caso EL CLIENTE no aceptase tales modificaciones y deseara concluir este contrato, deberá señalar por escrito a BanBif tal disconformidad y voluntad de concluir el contrato, quedando desde entonces resuelto, siempre y cuando EL CLIENTE haya cumplido con cancelar previamente todos los pagos que sean de su cargo, otorgándose a EL CLIENTE, en caso lo considere necesario, un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir que EL CLIENTE recibe la comunicación de modificación para que puede efectuar dicha cancelación. El otorgamiento de este plazo adicional para efectuar el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, no libera a EL CLIENTE de efectuar el pago correspondiente al cargo producto de la modificación contractual, una vez cumplido el plazo de preaviso señalado en el párrafo anterior. En el caso de la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado, EL CLIENTE tendrá la facultad de aceptar la modificación asociada a la incorporación de dicho servicio, sin que su negativa implique una resolución de este contrato.

Las modificaciones que comunique BanBif en virtud a la presente cláusula pueden deberse a cambios en las condiciones en la economía nacional o internacional; el funcionamiento o tendencias de los mercados; la competencia; la adopción de políticas de gobierno o de Estado; impacto de las disposiciones legales sobre costos, características, definición o condiciones de los productos y servicios bancarios; inflación o deflación; devaluación o revaluación de la moneda; campañas promocionales; evaluación crediticia de EL CLIENTE o de su empleador, de ser el caso; encarecimiento de los servicios prestados por terceros cuyos costos son trasladados a EL CLIENTE o de los costos de prestación de los productos y servicios ofrecidos por BanBif; crisis financiera; por hechos ajenos a la voluntad de las partes; conmoción social; desastres naturales; terrorismo; guerra; caso fortuito o fuerza mayor. EL CLIENTE declara conocer que por mandato legal BanBif puede elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere la presente cláusula, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de los usuarios. En estos casos BanBif podrá prescindir de la comunicación previa, remitiendo en su lugar una comunicación al domicilio físico o de correo electrónico, dentro de los estados de cuenta, o cualquier

documentación que se le curse o en comunicación especial, según sea el caso; o, por vía telefónica, dentro de los siete (07) días posteriores a dicha modificación o resolución unilateral, ello en concordancia con lo dispuesto en los incisos b) y c) del artículo 50° y en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571, así como en la Circular N° B-2197-2011, sus sustitutorias, modificatorias y complementarias.

Las partes acuerdan que la presente cláusula se ajusta a lo dispuesto en el Código de Consumo, la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros, aprobada mediante Ley 28587 y su Reglamento aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012.

10. De las modalidades de financiamiento y pago:

10.1 Las modalidades de financiamiento son:

- A. **Plan revolving:** Crédito revolving que financia de manera automática la línea utilizada por el plazo de financiamiento señalado en la Hoja Resumen.
- B. **Plan cuotas:** financia la línea utilizada en el número de cuotas que **EL CLIENTE** indique al momento de la compra, pago de obligación y/o disposición de efectivo, según las condiciones establecidas en la Hoja Resumen; dentro de esta modalidad se incluye las cuotas fijas y las de la ampliación temporal de la línea y/o cualquier financiamiento adicional o especial a que se refieren las cláusulas 21 y 22 del presente contrato.

Podrán registrarse en la Cuenta Tarjeta consumos bajo una o más de las modalidades de financiamiento antes indicadas.

10.2 **EL CLIENTE** deberá cumplir con el pago mensual en cualquiera de las siguientes modalidades:

- A. **Pago total**, que incluye: 1) Pago del total del saldo adeudado por los consumos y disposiciones en efectivo realizados hasta la fecha de facturación, 2) el capital adeudado por las compras realizadas bajo el sistema o plan de cuotas 3) la(s) cuota(s) del mes del plan de cuotas, de ser el caso 4) intereses, gastos, comisiones y penalidades liquidados al cierre de facturación. Esta modalidad de pago no involucra necesariamente la cancelación del financiamiento otorgado por ampliación temporal de la línea o de otros financiamientos adicionales que pudieran otorgarse, debido a las características particulares de dichos financiamientos, previstos en las cláusulas vigésimo primera y vigésimo segunda de este contrato.
- B. **Pago mínimo**, pago calculado en cada período de facturación, que se debe acreditar al saldo deudor hasta la fecha límite de pago para no incurrir en mora. Para su determinación se considera la deuda revolving, la deuda en cuotas, la deuda en mora y los cargos que se detallan en la Hoja Resumen, conforme a lo establecido en la normativa vigente. Siempre que **BanBif** lo autorice, **EL CLIENTE** podrá instruir a **BanBif** que el monto del pago mínimo sea el equivalente al pago total, no pudiendo **EL CLIENTE** dejar sin efecto esta instrucción cuando se encuentre en mora.
- C. **Pagos adicionales:** **EL CLIENTE** podrá efectuar pagos adicionales o por montos superiores al pago mínimo, imputándose dichos pagos de acuerdo lo estipulado en la cláusula 10.5. **BanBif** podrá ofrecer a **EL CLIENTE** distintas formas de pago bajo esta modalidad.

10.3 Los montos a pagar en las modalidades descritas en la cláusula 10.2 se detallarán en el Estado de Cuenta, agregándose los tributos que correspondan conforme a Ley.

10.4 Los pagos podrán realizarse en efectivo, con cheque a cargo del mismo **BanBif**, con cargo a una cuenta de **BanBif**, mediante transferencia interbancaria o utilizando otro medio de pago que establezca **BanBif**.

10.5 **Imputación del pago:**

El pago se imputará en el siguiente orden: deuda en mora, deuda liquidada al cierre de facturación, deuda generada después del cierre de facturación. Dentro de cada uno de estos: intereses, comisiones, penalidades, gastos y, finalmente, el capital financiado considerando primero el que tenga la tasa de interés más alta.

Cuando se realice el pago mínimo dentro la fecha límite de pago, con el mismo se cancelará(n) la(s) cuota(s) del período de los Planes Cuotas sin desagregarlas de la forma indicada en el párrafo anterior.

En el caso que se hubiese producido algún exceso de línea luego del cierre de facturación, los pagos que se realicen reducirán dicho exceso.

10.6 Los intereses de financiamiento se aplican sobre el capital de la deuda. En caso corresponda el pago de intereses moratorios, éstos se calculan sobre el total de la deuda vencida y no pagada, incluyendo capital, intereses, gastos y comisiones.

10.7 **EL CLIENTE** tiene derecho a efectuar pagos anticipados de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciendo asimismo las comisiones, gastos y penalidades derivados de las cláusulas contractuales pactadas con el Banco, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar por el hecho de realizar el respectivo pago anticipado o prepago.

11. **Del estado de cuenta:**

Los estados de cuenta se emitirán a nombre del titular, consignándose además el nombre del usuario, de ser el caso. **BanBif** remitirá mensualmente a **EL CLIENTE**, con anticipación a la fecha límite de pago, un estado de cuenta a la dirección anotada por

EL CLIENTE en la Solicitud de Tarjeta de Crédito que forma parte integrante del presente contrato o comunicada por éste conforme a la vigésimo tercera cláusula. No se remitirá el estado de cuenta en caso no se registren movimientos ni saldo deudor en la cuenta tarjeta de crédito dentro del periodo de facturación, tampoco se remitirá estado de cuenta cuando **EL CLIENTE** mantenga deuda vencida por más de noventa (90) días. El estado de cuenta podrá ser entregado válidamente y en forma indistinta a la persona que se encuentre en la referida dirección o en el buzón de correspondencia o bajo puerta. En dicho estado de cuenta se consignarán las liquidaciones y saldos definitivos, detallando los cargos y abonos efectuados en el curso del último periodo, indicando el monto y la fecha en que **EL CLIENTE** debe cancelar o amortizar, según corresponda, el saldo deudor de la Cuenta Tarjeta y demás informaciones de ley. La información sobre pagos mínimos indicará cada uno de los conceptos que son objeto de pago, tales como el principal, los intereses, las comisiones y/o cualquier otro concepto. Si **EL CLIENTE** no recibiera este estado de cuenta dentro de los diez (10) días calendario siguientes al cierre del periodo de liquidación que tenga establecido y que declara conocer, se obliga a reclamarlo por escrito, por la Banca Telefónica u otro canal que posteriormente implemente **BanBif**, presumiéndose en caso contrario su oportuna recepción. Asimismo, si dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de dicho estado de cuenta, no formula observaciones o lo hace en términos generales o sin especificar, detallar y sustentar los conceptos que observa, se considerará que lo acepta y reconoce como conforme. **EL CLIENTE** podrá informarse de su estado de cuenta a través del sistema de Banca por Internet en concordancia con lo estipulado en la vigésimo cuarta cláusula de este contrato. Igualmente, a modo referencial, **EL CLIENTE** podrá informarse en **BanBif** sobre el monto asignado como línea de crédito, saldo disponible y/o utilizado y monto de la próxima cuota que debe pagar, a través de los medios que **BanBif** tenga establecidos. En caso **EL CLIENTE** solicite copia de un estado de cuenta deberá asumir el costo respectivo.

12. Del extravío, sustracción, robo u otros:

Bajo exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**, éste y/o los Usuarios de las Tarjetas de Crédito adicionales, tienen la obligación de comunicar de inmediato y sin dilación a **BanBif**, por la vía más rápida posible, la sustracción, extravío, destrucción o robo de cualquiera de las Tarjetas o de su información, la retención de las tarjetas en el cajero automático, así como los cargos indebidos y las operaciones que **EL CLIENTE** no reconozca. Las consecuencias por la falta de cumplimiento estricto de esta obligación, son de exclusiva responsabilidad de **EL CLIENTE**. Esta comunicación podrá ser ratificada por escrito, a petición de **BanBif**. Así, **BanBif** pondrá a disposición de **EL CLIENTE** medios que permitan comunicar estos hechos, los mismos que se publican en www.banbif.com.pe, durante todos los días del año y las 24 horas del día, proporcionando una clave de bloqueo y registrando la hora y fecha del aviso. Recibido el aviso, **BanBif** procederá a registrarlo, bloqueando/anulando la Tarjeta y a dar aviso a los establecimientos afiliados o al administrador del sistema de La Tarjeta. En el caso de cargos indebidos y operaciones no reconocidas, dicho bloqueo/anulación procederá cuando lo solicite **EL CLIENTE** o se presuma la existencia de un fraude. **EL CLIENTE** asume total responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a su comunicación, incluso cuando se haya superado su línea de crédito, hasta el porcentaje de exceso autorizado conforme al presente contrato y Hoja Resumen y por aquellas que se realicen en establecimientos que no tienen conexión en tiempo real con **BanBif**. **BanBif** remitirá a **EL CLIENTE** copia del registro de la comunicación efectuada a través de medios físicos o electrónicos, según elección de **EL CLIENTE**, con indicación de su contenido, fecha y hora, así como el código de registro como constancia de la recepción de dicha comunicación. Luego de efectuado el respectivo bloqueo o en caso dicho bloqueo sea efectuado por **BanBif** como medida de seguridad, **BanBif** procederá a la expedición de nueva Tarjeta, la que según determine **BanBif**, llevará un nuevo código que reemplazará al originalmente otorgado y que se sujetará a las mismas condiciones de este contrato. Si **EL CLIENTE** estimase necesario interponer un reclamo por cargos indebidos u operaciones no reconocidas, deberá hacerlo conforme al procedimiento publicado en las oficinas **BanBif** y su página Web www.banbif.com.pe. Para la determinación de la responsabilidad por operaciones no reconocidas se tomará en cuenta lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución S.B.S. N° 6523 -2013 y demás normas complementarias, modificatorias o sustitutorias que resulten aplicables a la fecha de suscripción del presente contrato.

13. De la resolución del Contrato y Anulación de Tarjetas:

El presente contrato es de duración indeterminada. Sin perjuicio de lo prescrito en las demás cláusulas, este contrato podrá resolverse desde la fecha que señale **BanBif**, procediéndose a anular las Tarjetas emitidas al titular, adicional o usuarios autorizados, cuando:

- i. **EL CLIENTE** incumpla con las obligaciones estipuladas en el presente contrato o en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- ii. **EL CLIENTE** adeude el pago mínimo, o una o más cuotas en la Cuenta Tarjeta o en cualquier modalidad de crédito.
- iii. Se le haya cerrado a **EL CLIENTE** alguna cuenta corriente por girar contra ella cheques sin la correspondiente provisión de fondos, sea en el propio **BanBif** o en cualquier otra empresa del Sistema Financiero.
- iv. Esté previsto en la ley, en las normas emitidas por autoridad competente y en aquellos casos previamente comunicados por **BanBif** a **EL CLIENTE**.
- v. Se realicen operaciones irregulares, fraudulentas, ilícitas o que no guarden relación con su actividad.
- vi. Sin autorización de **BanBif** la cuenta tarjeta se utilice para colectas, recaudaciones o depósitos hechos por terceras personas;
- vii. Se realicen operaciones que puedan perjudicar a **BanBif** o a otros clientes;
- viii. La cuenta tarjeta no esté siendo utilizada personalmente por **EL CLIENTE**;
- ix. **EL CLIENTE** se someta o sea sometido a cualquier procedimiento concursal;
- x. Como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y

AFPs (SBS), tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil de EL CLIENTE vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo o por falta de transparencia de EL CLIENTE.

Se entiende que hay falta de transparencia de EL CLIENTE cuando cualquier información o documentación proporcionada para obtener la línea o la tarjeta resultase falsa, incorrecta o adulterada, o cuando EL CLIENTE no cumpliera o se negare a aportar toda la información o documentación que le sea solicitada por BanBif, a su satisfacción, incluyendo información o documentos relacionados con su identificación o con operaciones que realice con BanBif, o si de la evaluación realizada por BanBif se desprende que hay información inexacta, incompleta, falsa, inconsistente, contradictoria o que no tenga debida correspondencia con otra información declarada o proporcionada anteriormente, o si la información o las operaciones que realice EL CLIENTE no guardan relación con su perfil financiero o no existe la debida correspondencia entre el origen, el tipo o características de la transacción con respecto a su actividad profesional, civil o comercial o que todo ello pueda repercutir negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta BanBif. La información antes indicada puede incluso estar referida a: nombre, dirección, documento oficial de identidad, teléfono, correo electrónico, ocupación, nivel de ingresos o a cualquier otra información proporcionada a BanBif.

En estos casos BanBif comunicará la resolución del contrato dentro de los siete (07) días posteriores a dicha resolución, ello en concordancia con lo dispuesto en los incisos b) y c) del artículo 50° y en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley 29571, así como en la Circular N° B-2197-2011.

- xi. Cuando, en concordancia con la séptima cláusula, así lo decida BanBif, sin asumir responsabilidad alguna.
- xii. Por disposición judicial o de otra autoridad competente, incluyendo el supuesto en el que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs suspendiera a BanBif la autorización para emitir tarjetas de crédito.

En los casos anteriormente indicados BanBif podrá bloquear el uso de la tarjeta de crédito antes de proceder a la resolución del contrato. Dicha resolución será previamente comunicada, salvo en el caso de los numerales iv), x) y xii, en los que la comunicación podrá ser posterior a la resolución del contrato. La resolución del contrato será comunicada al domicilio físico o de correo electrónico, dentro de los estados de cuenta, avisos de vencimiento o cualquier documentación que se le curse o en comunicación especial, según sea el caso; o, por vía telefónica.

EL CLIENTE podrá ponerle término a este contrato previo pago del monto total del saldo deudor en la Cuenta Tarjeta que liquide BanBif. El bloqueo o anulación de la Tarjeta, podrá ser atendido de inmediato, sin perjuicio del pago del saldo deudor en la Cuenta Tarjeta, la que se mantendrá vigente hasta su pago total o cierre que disponga BanBif.

En ningún caso la conclusión o terminación del contrato libera a EL CLIENTE de su obligación de pagar el monto total del saldo deudor que pueda registrar en la Cuenta Tarjeta, siendo asimismo de aplicación la octava cláusula del presente contrato.

14. De las relaciones con los establecimientos afiliados:

BanBif no tiene relación con los establecimientos afiliados, motivo por el cual no asume responsabilidad alguna en caso que alguno de los mismos o de los lugares de atención con uso de La Tarjeta, por circunstancias o motivos particulares, rehúse aceptar La Tarjeta o cobre comisiones por sus consumos con-ella.

Tampoco se responsabiliza por la negativa de devolución, ni por la calidad, cantidad y otras características de las mercaderías y/o servicios que se venden y/o prestan mediante el uso de la Tarjeta. En todos estos casos, EL CLIENTE deberá entenderse directamente con los establecimientos afiliados, liberando al BanBif de toda responsabilidad. En el caso de observaciones o disconformidad de los cargos relativos a los consumos que un establecimiento impute al CLIENTE, de los que se le informará a través de su estado de cuenta, éste deberá señalarlo dentro del mismo plazo que tiene para observar tal estado de cuenta. BanBif pondrá en conocimiento del propietario de la marca de tarjeta contratada (ver Hoja Resumen) o de la respectiva empresa administradora o de compensación, de tales observaciones o improcedencia del cobro rechazado por EL CLIENTE, dando cuenta de los resultados a éste o haciéndole entrega de la orden de pago una vez que reciba tal información o documento, procediendo a rectificar el estado de cuenta y cargos efectuados en la Cuenta Tarjeta sólo si el propietario de la marca de tarjeta o la respectiva empresa administradora o de compensación admiten el reclamo de EL CLIENTE. Éste tiene plena facultad de dirigir sus reclamos a aquéllas y/o al establecimiento afiliado correspondiente pues EL CLIENTE manifiesta tener pleno conocimiento que los establecimientos afiliados lo están a la marca de tarjeta contratada y no al BanBif. Los cargos automáticos autorizados por EL CLIENTE, por suministros o servicios continuados que reciba, deben ser verificados por EL CLIENTE, observando el estado de cuenta que no contenga tales cargos, por lo que si la falta de tales débitos le origina la pérdida de algún beneficio o derecho, no será responsabilidad de BanBif.

15. Autorización de tratamiento de datos personales:

1. De conformidad con lo establecido en la Ley No. 29733 (en adelante, "Ley de Protección de Datos Personales") y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo No. 003 - 2013 - JUS (en adelante, el "Reglamento"), se entiende como Datos Personales toda información sobre EL CLIENTE que lo identifica o lo hace identificable (tales como nombres, domicilio, documento de identidad, nacionalidad, estado civil, ocupación, estudios realizados, correo electrónico, teléfono, huella dactilar u otros datos biométricos, entre otros).

- 134
2. **EL CLIENTE** declara conocer y aceptar que, como consecuencia de la celebración y ejecución del presente contrato, **BanBif** tendrá acceso a los Datos Personales de **EL CLIENTE**, por lo que autoriza a **BanBif** de manera libre, previa, expresa e informada a la incorporación de sus Datos Personales al(los) correspondiente(s) banco(s) de datos personales de **BanBif** (en adelante, el "Banco de Datos **BanBif**"), así como al tratamiento de los mismos, a efectos de recopilarlos, registrarlos, organizarlos, almacenarlos, conservarlos, elaborarlos, modificarlos, bloquearlos, suprimirlos, extraerlos, consultarlos, utilizarlos, transferirlos o procesarlos de cualquier otra forma de manera directa o a través de terceros, incluyendo en el extranjero.

EL CLIENTE conoce, además, que **BanBif** brindará información sobre los datos personales, regularidad de los pagos y otras referencias de **EL CLIENTE** a la Central de Riesgo de la SBS o a otros acreedores, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 26702.

3. Considerando lo indicado en el numeral anterior, las partes acuerdan que el tratamiento que se dé a los datos personales tenga finalidades tales como el envío de información sobre los productos y servicios del activo y/o del pasivo ofrecidos por **BanBif**; evaluación crediticia para la colocación de cualquier producto o servicio ofrecido por **BanBif**; promoción y ofrecimiento de productos o servicios del activo y/o del pasivo por parte de **BanBif**; solicitudes de información para efectos del monitoreo de control de calidad y encuestas; transferencia de información a terceras personas, dentro o fuera del país, vinculadas o no a **BanBif**, nacionales o extranjeras, públicas o privadas; efectuar llamadas telefónicas o cursar mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos y en general a utilizar cualquier otro medio de difusión que tenga establecido o establezca a futuro; fines estadísticos, de control y de supervisión, entre otros.
4. **EL CLIENTE** autoriza el tratamiento de sus datos personales por un plazo indeterminado, manteniéndose vigente incluso con posterioridad al término de la relación comercial con **BanBif** que nace en virtud del presente Contrato. Sin perjuicio de ello, **EL CLIENTE** se encuentra en plena facultad de ejercer el derecho de revocar su autorización.

Asimismo, **EL CLIENTE** autoriza a **BanBif** a brindar sus Datos Personales a terceros que coadyuven, efectúen o se encarguen de realizar gestiones de cobranza relacionadas con acreencias de **BanBif** - incluyendo, pero sin limitarse, a gestiones de cobranza que impliquen acuerdos extrajudiciales, inicio y desarrollo de procedimientos judiciales, ejecución de mandatos judiciales o cualquier otro mecanismo previsto por ley.

Asimismo, en casos de cesión de derechos o cesión de posición contractual, **EL CLIENTE** autoriza a **BanBif** a transferir sus Datos Personales a la entidad beneficiaria de dicha cesión.

5. **EL CLIENTE** queda informado de la posibilidad de ejercer sus derechos de oposición, cancelación o supresión, rectificación, inclusión, actualización y revocación de sus datos personales de la Base de Datos Personales **BanBif** y/o del tratamiento de sus Datos Personales, en los términos previstos en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, así como sus normas modificatorias.

Estos derechos podrán ser ejercidos ante **BanBif** conforme al procedimiento publicado en www.banbif.com.pe y en los Saldomáticos dispuestos en las Oficinas de Atención al público de **BanBif**.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, **EL CLIENTE** declara conocer que serán improcedentes las solicitudes de supresión o cancelación de sus Datos Personales en el caso de existencia de relaciones contractuales entre **BanBif** y **EL CLIENTE** que justifiquen el tratamiento de los mismos, así como en los demás supuestos establecidos por ley que resulten aplicables.

16. De la cesión de derechos y de Posición Contractual:

EL CLIENTE reconoce y acepta que **BanBif** podrá ceder sus derechos y obligaciones derivados del presente contrato, ya sea mediante una cesión de derechos o cesión de posición contractual o mediante la constitución de patrimonio autónomo para efectos de su titulación o mecanismos similares, o venta de cartera, o emisión de instrumentos y/o cualquier otra forma permitida por la ley, a lo que **EL CLIENTE** presta desde ahora y por el presente documento su consentimiento expreso e irrevocable a dichas cesiones y transferencias, incluyendo las correspondientes a las garantías que pudiere haber constituido a favor de **BanBif** en respaldo de sus obligaciones, siendo para ello suficiente que **BanBif** le comunique mediante carta o correo electrónico la identidad del nuevo acreedor o titular de los derechos y garantías cedidos. Será de aplicación supletoria lo dispuesto en los artículos 1206° y siguientes del Código Civil, para el caso de la cesión de derechos y el artículo 1435° y siguientes, para el caso de la cesión de posición contractual.

Siendo que **BanBif** opera bajo licencia del propietario de la marca de tarjeta y las Tarjetas de **BanBif** son parte de una estructura a nivel mundial, **EL CLIENTE** reconoce que el emisor puede compartir con el propietario de la marca de tarjeta y/o con sus empresas filiales y subsidiarias información y datos relativos a la operación de las Tarjetas emitidas bajo este contrato. **BanBif** y el propietario

de la marca de tarjeta tendrán derecho a usar tal información localmente y en el extranjero en cualquier momento y de tiempo en tiempo, para fines operativos, comerciales, de mercadotecnia, estadísticos, etc.

17. De la atención de reclamos:

El Área de Atención de Reclamos de BanBif responderá dentro del plazo de 30 días calendario de su recepción, los reclamos que le dirija EL CLIENTE. Dicho plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, previa comunicación a EL CLIENTE dentro del mencionado plazo explicando las razones de la demora y precisando el plazo estimado de respuesta. Las distintas instancias ante las que también podría recurrir EL CLIENTE para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realice son: el Defensor del Cliente Financiero, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones y el INDECOPI.

Asimismo, EL CLIENTE declara conocer y aceptar que tratándose de reclamos relacionados con establecimientos afiliados, empresas administradoras u operadoras de tarjetas de crédito, estos se sujetarán a los reglamentos, prácticas operativas y formatos que exijan los mismos.

18. De la Hoja Resumen:

EL CLIENTE declara que forma parte del presente contrato la Hoja Resumen anexa, la cual muestra, entre otros, el detalle de las tasa de interés compensatoria, las comisiones, gastos y penalidades que serán de cuenta de EL CLIENTE y respecto de los cuales EL CLIENTE declara haber sido previa y debidamente informado; asimismo, resume algunas de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE y/o por BanBif que sean relevantes para ambas partes. EL CLIENTE con su firma en el presente contrato, deja constancia que tiene cabal comprensión y conocimiento pleno de las condiciones establecidas en la Hoja Resumen, así como de las responsabilidades que se deriven del uso de la(s) Tarjeta(s).

Asimismo, EL CLIENTE reconoce y acepta que la información consignada en la Hoja Resumen podrá ser variada por BanBif, previo aviso en la forma establecida en este contrato.

19. De los mensajes a través del correo electrónico u otros medios:

EL CLIENTE acepta la utilización del correo electrónico que consigna en la Solicitud de Tarjeta de Crédito o que señale posteriormente por escrito o a través de los canales que BanBif ponga a su disposición (página Web, banca telefónica u otros), como medio de comunicación con BanBif, aceptando la validez de los mensajes que BanBif le envíe a través de dicho canal, de Call Centers, de sistemas de llamado telefónico o de envío de mensajes de texto a celular, ya sean mensajes informativos, comerciales y/o publicitarios. EL CLIENTE podrá dejar sin efecto esta autorización mediante el llenado del respectivo formato de instrucciones, el cual deberá ser debidamente firmado y entregado en las oficinas de BanBif.

20. De los incumplimientos:

En caso EL CLIENTE no cumpla con cancelar su deuda dentro del plazo que tenga establecido BanBif, éste queda facultado indistintamente para:

20.1 Girar una Letra de Cambio a la vista, a la orden de sí mismo y a cargo de EL CLIENTE, con indicación de su origen, la que de ser protestada por falta de pago dará lugar a la respectiva acción ejecutiva de conformidad con el Art. 228 de la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Para tal efecto, las partes precisan que la Cuenta Tarjeta es una cuenta corriente sin uso de chequera.

20.2 Ejecutar el Pagaré incompleto que es firmado por EL CLIENTE conjuntamente con el presente contrato.

Cabe precisar que en ambos casos se incluirá el capital de la deuda, los montos correspondientes a los intereses compensatorios y moratorios según lo previsto en la Hoja Resumen, incluyendo las penalidades que puedan corresponder, comisiones, gastos por procuración, notariales, registrales, judiciales, honorarios de abogados externos y demás en los que hubiesen incurrido para la cobranza total y final.

Asimismo, EL CLIENTE autoriza en forma irrevocable a BanBif para que debite el saldo total pendiente de pago en cualquiera de las cuentas que tuviese EL CLIENTE en BanBif, afectando cualquier depósito, imposición, valores u otros bienes que estén a su nombre y que se encuentren en poder de BanBif. En el caso de valores de EL CLIENTE que no pudieran ser redimidos por BanBif, EL CLIENTE autoriza desde ya a BanBif a venderlos directamente en su representación, bajo cargo y cuenta de EL CLIENTE, sin más formalidad que la presente autorización, recurriendo BanBif, de ser el caso a cualquier intermediario de valores autorizado, y sin responsabilidad por su cotización y/o tipo de cambio.

20.3 El llenado del Pagaré incompleto referido en el numeral (20.2.) que antecede, será efectuado cumplidas las siguientes condiciones:

A. BanBif podrá considerar vencidos todos los plazos y proceder al cobro del íntegro de lo adeudado ejecutando el Pagaré mencionado en cualquiera de los siguientes casos:

- A.1 Si EL CLIENTE dejase de pagar una o más cuotas en los plazos establecidos;
- A.2. EL CLIENTE es declarado insolvente o suspende sus pagos;
- A.3. BanBif detectase falsedad en la información suministrada por EL CLIENTE en la solicitud de Tarjeta crédito o en cualquier otra documentación presentada;
- A.4. Si EL CLIENTE de un modo general dejara de cumplir una cualquiera de las obligaciones contraídas con BanBif.

B. EL CLIENTE conviene en que el llenado del Pagaré incompleto se efectuará de acuerdo a lo siguiente:

- B.1. La oportunidad a partir de la cual BanBif podrá proceder a llenar el Pagaré será aquella en que se produzca cualquiera de los eventos señalados en la condición "A" que antecede.
- B.2. La fecha (de emisión o suscripción) que BanBif deberá llenar en el Pagaré será aquella en la cual BanBif proceda a hacer uso de las facultades otorgadas por la presente Cláusula o a la fecha de efectuado el primer consumo con la(s) Tarjeta(s), a criterio de BanBif.
- B.3. La fecha de vencimiento con la que BanBif deberá completar el Pagaré, será la del día en que BanBif dé por vencidos todos los plazos de acuerdo a lo señalado en la condición "A".
- B.4. La cantidad adeudada por EL CLIENTE y que BanBif deberá consignar en el Pagaré será equivalente a todas aquellas sumas derivadas de la utilización de la(s) Tarjeta(s) y que según los términos del contrato sean los adeudados por EL CLIENTE al BanBif, incluidos los intereses respectivos, incrementados con el correspondiente tributo, si fuere el caso, que grave el crédito por Tarjeta de Crédito o el pago de la deuda. La cantidad adeudada por EL CLIENTE incluirá intereses, comisiones, gastos, penalidades, seguros y todos los demás conceptos aplicables y exigibles al momento de realizado el llenado del Pagaré.
- B.5. Las partes establecen que cualquier tributo que pueda gravar la emisión y/o pago del Pagaré descrito en el presente documento será de cargo de EL CLIENTE.
- B.6. La penalidad por incumplimiento de pago o, de ser el caso, los intereses moratorios, serán los indicados en la Hoja Resumen que forma parte integrante de este contrato
- B.7. EL CLIENTE acepta y da por válidas todas las renovaciones y prórrogas totales o parciales que se anoten en el Pagaré, aún cuando no estén suscritas por EL CLIENTE.
- B.8. EL CLIENTE autoriza expresamente al BanBif a señalar en el pagaré los intereses compensatorios y moratorios que sean aplicables a la Cuenta Tarjeta. Asimismo, declara expresamente su aceptación a los intereses contenidos en el Pagaré.
- B.9. EL CLIENTE autoriza expresamente al BanBif a realizar, de considerarlo necesario, las gestiones de cobranza tanto en su domicilio como en el centro de trabajo de EL CLIENTE y en cualquier otra dirección que BanBif pudiera tomar conocimiento, sean éstas por vía telefónica, escrita o a través de personal autorizado por BanBif para dicho fin, según corresponda y dentro de las limitaciones que establece la Ley.
- B.10 EL CLIENTE declara que a la firma del presente contrato ha recibido de BanBif copia del Pagaré incompleto aceptado por EL CLIENTE, cuyas estipulaciones para proceder al llenado cuentan con su plena conformidad, renunciando a la inclusión de una cláusula que impida su libre negociación, salvo que un plazo perentorio de 10 (diez) días calendario manifieste lo contrario por escrito dirigido al área de Tarjetas de Crédito de BanBif.

El presente documento constituye el acuerdo entre EL CLIENTE y BanBif, al amparo del artículo 10° de la Ley de Títulos Valores (Ley 27287), la circular N° G-0090-2001 y la Resolución SBS N° 8181-2012 o normas que los sustituyan o modifiquen.

21. Ampliación temporal de la línea:

BanBif podrá ampliar la línea de crédito en forma temporal para disposición de efectivo o traslado de deuda de otras instituciones del sistema financiero, con una tasa de interés específica aplicable únicamente a dicha línea temporal. BanBif informará al CLIENTE el monto de la ampliación de línea temporal, la tasa de interés efectiva anual (360 días), el número de cuotas, el plazo para acogerse a este beneficio y demás características y condiciones que resulten de aplicación, mediante comunicación especial o a través de los estados de cuenta mensuales. Estas condiciones especiales serán temporales y de aplicación únicamente al monto que EL CLIENTE decida disponer en efectivo o aplicar al traslado de deuda acogiéndose a la oferta realizada por BanBif en virtud al presente numeral, siendo de aplicación en lo demás los términos y condiciones pactados en este contrato, su hoja resumen y pagará adjunto.

22. Financiamientos adicionales:

BanBif se encuentra facultado para conceder al CLIENTE financiamientos adicionales a los aquí previstos a través de la Cuenta Tarjeta, los mismos que de ser aprobados por BanBif al CLIENTE serán desembolsados a solicitud de éste y previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que BanBif establezca para tales efectos. Los términos y condiciones particulares de dichos financiamientos adicionales constarán en el documento que las partes suscribirán con tal propósito.

23. Ley aplicable, jurisdicción y domicilios:

Reglamento de Tarjetas de Crédito, Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley 28587, Resolución SBS N° 8181-2012, Ley 29571 y demás normas complementarias, modificatorias y sustitutorias que resulten aplicables a la fecha de suscripción del presente contrato.

En caso de discrepancias en la ejecución y/o interpretación de este contrato, las partes se someten a la competencia de los jueces y tribunales de esta ciudad, señalando como domicilio los indicados en la Solicitud de Tarjeta de Crédito, adonde se harán llegar los estados de cuenta, folletos informativos, así como todas las comunicaciones, informaciones, citaciones y notificaciones judiciales o extrajudiciales a que hubiere lugar, a menos que EL CLIENTE comunique su variación al BanBif, siempre dentro de la misma ciudad y utilizando el formato de Instrucciones que tiene BanBif, el cual deberá ser debidamente firmado y entregado en las oficinas de BanBif; asimismo, EL CLIENTE podrá comunicar la variación de domicilio utilizando la página Web de BanBif www.banbif.com.pe (a través del sistema de banca por internet) o por vía telefónica y grabación de voz, una vez que BanBif tenga habilitados estos canales. El uso de estos canales implica la aceptación de las condiciones de los mismos. EL CLIENTE podrá solicitar el uso de un domicilio virtual o electrónico (correo electrónico) en aquellos supuestos para los que BanBif haya implementado este canal, no pudiendo EL CLIENTE atribuir responsabilidad a BanBif por fallos en las comunicaciones, sistemas o medios telemáticos que impidan la recepción de los correos o de la información contenida en ellos, o determinen su recepción defectuosa o incompleta, responsabilizándose EL CLIENTE por las consecuencias del uso de dicho domicilio virtual o electrónico.

24. Banca por Internet:

A través del Sistema de Banca por Internet EL CLIENTE podrá realizar consultas y transacciones relacionadas con sus cuentas y operaciones y acceder a los servicios ofrecidos por BanBif, mediante el uso de un Código de Usuario y una Clave Secreta y Confidencial que lo identifican, pudiendo BanBif solicitar el documento de identidad, el reconocimiento de una imagen, una clave estática o dinámica o cualquier información adicional distinta a las mencionadas para la realización de las citadas operaciones. Para afiliarse al Sistema de Banca por Internet EL CLIENTE deberá ingresar a la página Web de BanBif su número de Tarjeta de Débito/Crédito y su clave secreta, creándose en dicha oportunidad el respectivo Código de Usuario y Clave Secreta, no siendo necesario por tanto la firma y entrega física a BanBif de una solicitud de afiliación. El Código de Usuario y la Clave Secreta y Confidencial, proporcionados a EL CLIENTE al momento de la afiliación al servicio son a partir de dicho momento, plena y exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE debiendo darles un uso debido, diligente y confidencial, conforme a las condiciones de uso que se describen más adelante. EL CLIENTE acepta y reconoce como propias para todos los efectos legales, las consultas, operaciones y transacciones que se efectúen mediante Banca por Internet, así como la información que se transmita a través del mismo, aún en el caso que las mismas provengan de un uso irregular, salvo que acredite fehaciente e indubitablemente que la irregularidad es atribuible o imputable a BanBif.

24.1 Riesgos y advertencias: EL CLIENTE declara conocer que el uso del servicio Banca por Internet mediante el empleo de un Código de Usuario y una Clave Secreta y Confidencial u otras claves, imágenes o códigos proporcionados por BanBif que lo identifican le permiten acceder a sus cuentas, efectuando consultas y operaciones (retiros, cargos, abonos, transferencias, pagos y otros) por lo cual, a fin de evitar el acceso a sus cuentas por parte de personas no autorizadas, se obliga a custodiar el Código de Usuario, la Clave Secreta u otras claves, imágenes o códigos proporcionados por BanBif, dándoles un uso diligente, responsable y confidencial, no permitiendo que terceras personas accedan a ellas, pues podrían utilizarlas o copiar su información, poniendo en riesgo el dinero depositado en sus cuentas y la confidencialidad de las mismas. Para tal efecto, se obliga a utilizar el Código de Usuario, la Clave Secreta u otras claves, imágenes o códigos proporcionados por BanBif de acuerdo a las condiciones descritas en el siguiente acápite.

24.2 Condiciones de uso del servicio de Banca por Internet: EL CLIENTE:

- a. Deberá memorizar el Código de Usuario y la Clave Secreta. Asimismo, no deberá mostrarlos, compartirlos, transmitirlos ni divulgarlos, evitando así que personas ajenas tengan acceso a los mismos.
- b. Deberá solicitar una Tarjeta de Coordenadas a través del sistema, la misma que deberá ser activada a través del Call Center para la realización de transacciones a través de la Banca por internet. EL CLIENTE se obliga a custodiar esta tarjeta de coordenadas no permitiendo que terceras personas accedan a ella, evitando así la ocurrencia de fraudes electrónicos que afecten el dinero depositado en sus cuentas. BanBif podrá exigir posteriormente la utilización de un token u otro tipo de clave para efectos brindar mayor seguridad a las operaciones con la Banca por Internet.
- c. Ha sido informado sobre la existencia de los delitos informáticos, programas maliciosos y virus existentes en la Internet o contenidos en correos electrónicos y medios extraíbles (USB, discos externos y otros), los cuales están directamente vinculados al uso y cuidado que EL CLIENTE le dé a la computadora y al software que utiliza, por lo cual se responsabiliza a realizar sus transacciones utilizando equipos que mantengan actualizados su navegador de Internet y un antivirus original actualizado, no ingresando a páginas Web no certificadas o no confiables y a correos electrónicos sospechosos, ni descargando o instalando programas de procedencia desconocida, todo lo cual puede ocasionar el acceso indebido o la visualización de su información confidencial por extraños. EL CLIENTE, en la medida de lo posible, evitará el uso de computadoras de uso público (cabinas).
- d. Se obliga a ingresar a la página web de BanBif digitando en la barra de explorador de internet la dirección electrónica www.banbif.com.pe y no a través de enlaces o buscadores que pudieran llevarlo a una página falsa de apariencia similar a la de BanBif y de esta manera tener acceso a su información confidencial.
- e. Está obligado y se responsabiliza por seguir y respetar las recomendaciones de seguridad para la utilización del servicio de Banca por Internet que BanBif le brinde a través de su página Web www.banbif.com.pe, de folletos, estados de cuenta, comunicaciones y demás medios que utilice BanBif. EL CLIENTE reconoce que la falta de seguimiento de las recomendaciones de seguridad brindadas por BanBif puede conllevar a la pérdida de la confidencialidad de su información, a la realización de transacciones no reconocidas con sus cuentas o al uso no autorizado de su código de usuario, clave secreta, imagen, claves estáticas o dinámicas u otra información confidencial proporcionada por BanBif para el acceso al servicio de Banca por Internet. En tal contexto, serán de plena responsabilidad de EL CLIENTE los consumos, cargos y acceso a información derivados del uso del servicio de Banca por Internet.
- f. En caso de pérdida o sustracción del Código de Usuario, la Clave Secreta, la clave estática o dinámica o cualquier otra información confidencial proporcionada por BanBif para el acceso al servicio de Banca por Internet, EL CLIENTE deberá comunicar el incidente a BanBif a fin de proceder a la inhabilitación de los mismos. En caso de inhabilitación de estos Códigos, claves e información por EL CLIENTE o por BanBif, por razones de seguridad, EL CLIENTE deberá solicitar la expedición de otros nuevos.
- g. Reconoce y acepta que el uso del servicio de Banca por Internet se sujetará a las condiciones indicadas en este contrato y en dicho Sistema y los procedimientos que BanBif tenga establecidos o establezca a futuro. Asimismo, EL CLIENTE reconoce que BanBif se encuentra facultado a realizar mejoras y modificaciones en el procedimiento operativo y de servicio de cuentas, operaciones y servicios a los que pueda acceder EL CLIENTE con el servicio de Banca por Internet, así como a establecer sistemas o medidas de seguridad para la reducción de riesgos en las transacciones que se efectúen, por lo que EL CLIENTE manifiesta su conformidad con tales modificaciones, aún cuando se efectúen sin necesidad de aviso previo y eventualmente impliquen la inhabilitación del servicio, la emisión de nuevo Código de Usuario y Clave Secreta, exigencia de claves dinámicas, tokens, tarjetas de coordenadas y otros similares, limitaciones en el monto y tipo de transacciones, cambios en las modalidades de uso, restricciones de su empleo o un impedimento para realizar consultas y/o transacciones.

24.3 De las operaciones y transacciones: Las operaciones y transacciones bancarias que realice EL CLIENTE con sus cuentas a través de la Banca por Internet, procederán siempre que las mismas cuenten con saldos y/o fondos disponibles.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo precedente, las operaciones y transacciones bancarias efectuadas con cuentas de EL CLIENTE a través de la Banca por Internet, se considerarán indubitadamente realizadas, reconocidas y aceptadas por éste, siendo procesadas por BanBif en la fecha que se efectuaron, siempre y cuando se realicen antes de la hora de corte establecida para cada servicio, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

24.4 Horario: Las consultas, operaciones y transacciones bancarias a través de la Banca por Internet podrán ser efectuadas dentro del horario que tenga establecido BanBif.

24.5 Casos fortuitos o de fuerza mayor: BanBif no será responsable por los daños y/o perjuicios que pudiera ocasionar la ocurrencia de los eventos de retraso, interrupción o suspensión de la Banca por Internet debido a: (a) Interrupción o fallas de sistemas de cómputo, de red de teleproceso local o de telecomunicaciones, del Internet o sistemas de terceros con los que se deba interactuar para concretar las transacciones; (b) Actos de gobierno, emergencias nacionales, actos de guerra, terrorismo, conmoción civil, vandalismo, huelgas o paros locales o nacionales; (c) Terremotos, incendios, inundaciones u otros similares; (d) Falta de fluido eléctrico; (e) Otros eventos, actos y/o consecuencias que también puedan calificar como caso fortuito o fuerza mayor en virtud a lo previsto en el Art. N° 1315° del Código Civil.

25. Condición suspensiva:

El presente contrato surtirá efectos una vez realizada la evaluación crediticia de EL CLIENTE y obtenida la aprobación del crédito. EL CLIENTE declara conocer y estar de acuerdo en que de no aprobarse el otorgamiento del crédito este contrato no entrará en vigencia

26. Declaraciones:

En virtud de este contrato EL CLIENTE autoriza en forma expresa a BanBif para que, sin previo aviso, proceda respecto de su tarjeta y/o la de su adicional o usuario autorizado, a regularizar cualquier cargo o abono registrado por error o transposición, no siendo necesarias instrucciones expresas de EL CLIENTE.

EL CLIENTE acepta y se obliga a seguir y respetar los términos y condiciones contenidos en la información y procedimientos sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones que, por disposición del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 8181-2012, se publican en la página web www.banbif.com.pe y en los saldomáticos que BanBif tiene dispuestos en sus oficinas.

EL CLIENTE, en caso realice actividad empresarial, se obliga a cumplir con todas las obligaciones contenidas en las normas legales vigentes, entre ellas, las que regulan de seguridad social y medio ambiente así como los requerimientos de las autoridades gubernamentales, incluyendo pero no limitándose a las licencias, certificados, permisos, franquicias y otras autorizaciones necesarias para la conducción del negocio.

21 de 12 de 2016




Firma del Cliente

Firma del Cónyuge



BanBif

Andrés Bowen Pareja
Subgerente General de Banca Minorista



BanBif

Ricardo Kanna Saco
Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito

la de los casos previstos, y sin tomar en consideración la profesión del ASEGURADO ni otros factores complementarios utilizados, por comisiones médicas específicas del Sistema privado de pensiones.

El Beneficiario de esta cobertura es el CONTRATANTE.

- C) **COBERTURA DE INDEMNIZACIÓN ADICIONAL POR RENTA ESTUDIANTIL:** En caso de fallecimiento de Titular y/o Cónyuge, será requisito indispensable que a la fecha de ocurrencia del siniestro, ambos sean ASEGURADOS de la COMPAÑÍA.

Esta cobertura estará sujeta a que el ASEGURADO cuente al menos con un hijo menor a 25 años. La suma asegurada se pagará una sola vez independientemente del número de hijos menores a 25 años que existieran al momento del siniestro.

Los Beneficiarios de esta cobertura son los hijos menores de 25 años. La indemnización saldrá a nombre del padre sobreviviente o tutor legal, en caso el hijo sea menor de edad. En caso de hijos mayores de edad, se les entregará a ellos mismos el importe que les corresponde.

- D) **COBERTURA DE INDEMNIZACIÓN ADICIONAL POR MUERTE DEL ASEGURADO EN ACCIDENTE AÉREO:** Los Beneficiarios de esta cobertura son los Herederos Legales del ASEGURADO.

- E) **COBERTURA DE DESAMPARO FAMILIAR SÚBITO:** Cobertura sujeta a la muerte accidental del Titular y su Cónyuge en un mismo evento. Los Beneficiarios de esta cobertura son los Herederos Legales del ASEGURADO.

IMPORTANTE:

- Las coberturas descritas en los literales "C al E" serán pagadas por LA ASEGURADORA EN UNA SOLA OCASIÓN, considerando un sólo evento por ASEGURADO. Las coberturas descritas NO SERÁN PAGADAS por cada Seguro de Desgravamen de Tarjeta de Crédito que hubiera sido contratado por el ASEGURADO, sino EN UNA SOLA OCASIÓN.
- El Seguro de Desgravamen no aplica deducibles, franquicias y similares a cargo del ASEGURADO y/o el CONTRATANTE.
- El seguro de Desgravamen no cubre intereses de ningún tipo.
- VIGENCIA DEL SEGURO:** La cobertura del Seguro de Desgravamen se inicia desde el momento de la activación y uso de la línea de la tarjeta de crédito emitida por el CONTRATANTE, extendiéndose hasta la cancelación / anulación de la tarjeta de crédito o cancelación del monto total de la deuda, siendo requisito que el Asegurado se encuentre en todo momento al día en sus pagos de prima.
- Se debe tener en cuenta que ningún siniestro producido, ya sea por la muerte natural o accidental del Asegurado, o que se haya configurado la Invalidez Total y Permanente (en sus dos modalidades), con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia tendrá cobertura bajo la presente Póliza de Seguro de Desgravamen Tarjeta de Crédito BIF. Asimismo, no tendrán cobertura los siniestros a consecuencia de un accidente ocurrido antes del inicio de vigencia del seguro. En caso que el diagnóstico de la enfermedad que cause la muerte o Invalidez Total y Permanente del Asegurado se determine con anterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la presente Póliza de Seguro, no tendrá cobertura, sin perjuicio de que el siniestro se haya producido dentro del periodo de vigencia.

Exclusiones

LA ASEGURADORA estará eximida de cualquier obligación, en caso de que el fallecimiento o invalidez del (os) Asegurado (s) ocurra en las siguientes circunstancias:

- Suicidio, auto mutilación o autolesión, salvo que hubiesen transcurrido al menos dos (2) años completos e ininterrumpidos desde la fecha de contratación del Seguro de Desgravamen.
- Cuando participen como conductores o acompañantes en carreras de automóviles, bicicletas, lanchas a motor o avionetas o en carreras de entrenamiento.
- Lesiones o Fallecimiento a consecuencia de un accidente aéreo devenido de un viaje o vuelo en vehículo aéreo de cualquier clase, así como operaciones o viajes submarinos; excepto como pasajero en uno operado por una empresa de transporte aéreo comercial, sobre una ruta establecida para el transporte de pasajeros sujeto a itinerario.
- Cuando sobrevenga como consecuencia directa de acción de guerra (civil o internacional) declarada o no, estando el Asegurado en campaña, así como por intervención en duelo concertado.
- Cuando sea consecuencia de intervención directa (autor) o indirecta (cómplice) del Asegurado en actos delictuosos o terroristas.
- Síndrome de Inmuno Deficiencia Adquirida.
- Cuando se produzcan en situación de embriaguez o mientras el Asegurado se encuentre bajo la influencia de drogas o sonambulismo.

- h) Como consecuencia de una condición o enfermedad o accidentes graves y/o crónicas preexistentes a la contratación de la Póliza.
- i) Como consecuencia de fisión o fusión nuclear o radioactividad, sean en forma directa o indirecta.

Exclusiones aplicables a Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad:

- 1) Abuso de alcohol o de drogas.
- 2) Tratamientos médicos, fisioterapéuticos, quirúrgicos o anestésicos.
- 3) A consecuencia de los riesgos comprendidos en el Condicionado Particular de esta Póliza referidos a "Exclusiones"

NOTA IMPORTANTE: LA ASEGURADORA pagará la suma asegurada a los beneficiarios, si el fallecimiento ocurriera como consecuencia de suicidio, siempre que hubieran transcurrido dos (2) años completos e ininterrumpidos desde la fecha de contratación del seguro, desde su rehabilitación o desde el aumento del capital asegurado. En este último caso el plazo se considerará sólo para el pago del incremento del capital asegurado.

Condiciones para ser asegurado y suma asegurada

Podrán asegurarse bajo la presente Póliza, las personas naturales que sean incorporados como tal en la Póliza, que cumplan con los requisitos de asegurabilidad y cuya edad se encuentre dentro del rango siguiente:

Edad mínima de ingreso a la póliza: 18 años / Edad máxima de ingreso a la póliza: 74 años y 364 días / Edad máxima de permanencia en la póliza: 80 años y 364 días.

Suma Asegurada: Saldo deudor de la línea de la Tarjeta de Crédito a la fecha del siniestro, hasta el límite máximo por ASEGURADO especificado en cada cobertura, a la fecha de fallecimiento del ASEGURADO e Invalidez Total y Permanente por Accidente o Enfermedad. En el caso de Invalidez Total y Permanente por Enfermedad se considerará la fecha de configuración del Dictamen de Invalidez. En el caso de Invalidez Total y Permanente por Accidente, se considera la fecha de ocurrencia.

Cobertura(s) Principal(es)	Suma(s) Asegurada(s) Máxima(s)
Muerte Natural, Muerte Accidental, Invalidez Total y Permanente por Enfermedad o Accidente	US\$ 50,000 o S/. 150,000
Coberturas Adicionales aplicables	Suma(s) Asegurada(s)
Indemnización adicional por Renta Estudiantil	US\$ 2,000
Indemnización adicional por muerte del ASEGURADO en accidente aéreo	US\$ 10,000
Desamparo Familiar Súbito	US\$ 10,000

Características del seguro

La cobertura se activa desde que se efectúa el primer movimiento de la tarjeta de crédito.
 La vigencia de la póliza será mensual con renovación automática, siempre que el ASEGURADO se mantenga al día en el pago de la prima, mantenga deuda pendiente y hasta el límite de edad de permanencia.

Deducibles / Franquicias o similares: No Aplica

Prima

Prima	Tarjeta Clásica Internacional	Tarjeta Oro / Qeswachaka / Makro	Tarjeta Platinum	Tarjeta Signature
Prima Comercial Mensual	S/. 4.00	S/. 4.50	S/. 5.00	S/. 5.50

(*) El importe de los cargos se ha calculado sobre un saldo deudor de la tarjeta de crédito de S/. 5,000.00. Dichos montos podrán variar en razón del saldo deudor de la tarjeta de crédito.

DETERMINACIÓN Y PARÁMETROS DE BONIFICACIÓN, PREMIOS Y OTROS BENEFICIOS A LOS CORREDORES Y/O COMERCIALIZADORES: Las bonificaciones, premios u otros beneficios que pudieran otorgarse al comercializador por la intermediación de la Póliza del SEGURO MÚLTIPLE, serán determinadas en base a las condiciones comerciales pactadas.

Cronograma, lugar y forma de pago de la Prima

Las primas de la presente póliza se cargarán mensualmente de la Tarjeta de Crédito del ASEGURADO a través del CONTRATANTE.

SUSPENSIÓN Y RESOLUCIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO DE PRIMA

El incumplimiento de pago origina la suspensión automática de la cobertura otorgada por esta Póliza, una vez que hayan transcurrido treinta (30) días desde la fecha de vencimiento de la obligación, siempre y cuando no se haya convenido un plazo adicional para el pago.

La suspensión de cobertura se producirá si, dentro del vencimiento del plazo de treinta (30) días antes indicado, la ASEGURADORA comunica al CONTRATANTE, i) que se producirá la suspensión automática de la cobertura como consecuencia del incumplimiento del pago de la Prima y ii) el plazo del que dispone para pagar la Prima antes que se produzca la suspensión automática de la cobertura.

La suspensión de cobertura no es aplicable en los casos en que el CONTRATANTE ha pagado, proporcionalmente, una Prima igual o mayor al período corrido del Contrato de Seguro.

LA ASEGURADORA podrá optar por resolver el Contrato de Seguro durante el período de suspensión de la cobertura. El Contrato de Seguro se considerará resuelto en el plazo de treinta (30) días calendario contados a partir del día en que el CONTRATANTE recibe una comunicación de la ASEGURADORA informándole sobre dicha decisión. Le corresponde a la ASEGURADORA la prima devengada a prorrata por el período efectivamente cubierto por la Póliza.

Se deja expresa constancia que si la ASEGURADORA no reclama el pago de la prima dentro de los noventa (90) días siguientes al vencimiento del plazo de pago de la prima, se entiende que el presente Contrato de Seguro queda extinguido, inclusive si la cobertura se suspendió como consecuencia de la falta de pago de la prima. Le corresponde a la ASEGURADORA la prima devengada por el período efectivamente cubierto por la Póliza.

La ASEGURADORA no es responsable por los Siniestros que ocurran durante la suspensión de la cobertura o si se ha producido la resolución del Contrato.

REHABILITACIÓN

De haberse producido la suspensión de la cobertura de la Póliza, y siempre que la ASEGURADORA no haya expresado su decisión de resolver el Contrato de Seguro o el mismo no se haya extinguido, el CONTRATANTE podrá optar por rehabilitar la cobertura de la Póliza, previo pago de la totalidad de las cuotas vencidas, y en caso se haya convenido en el convenio de pago, los intereses moratorios respectivos. En este caso, la cobertura quedará rehabilitada desde las 00:00 horas del día calendario siguiente a la fecha de pago, no siendo la ASEGURADORA responsable por siniestro alguno ocurrido durante el período de suspensión de cobertura.

DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

Cuando la oferta de la presente Póliza se haya efectuado por Comercializadores o a través de Sistemas de Comercialización a Distancia, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO tiene derecho de arrepentirse de la contratación de la presente Póliza. Para esto, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO podrá resolver el Contrato de Seguro, sin expresión de causa ni penalidad alguna, dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la fecha en que el CONTRATANTE y/o ASEGURADO haya recibido la Póliza de Seguro o una nota de cobertura provisional, y siempre que no haya hecho uso de las coberturas contenidas en la misma. En caso el CONTRATANTE y/o ASEGURADO ejerza su derecho de arrepentimiento luego de pagada la prima o parte de la misma, la ASEGURADORA procederá a la devolución total del importe pagado.

Para estos fines, EL CONTRATANTE y/o EL ASEGURADO deberá presentar una comunicación escrita, junto con la copia del documento de identidad, dentro del plazo señalado en el párrafo precedente, en alguna de las plataformas de Atención al Cliente, cuyas direcciones se encuentran en el resumen de la presente póliza o en el certificado de seguro según corresponda.

DERECHO DE RESOLUCION

Se podrá resolver el contrato por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del CONTRATANTE y/o ASEGURADO, sin más requisito que una comunicación por escrito a la Aseguradora, con una anticipación no menor de treinta (30) días, a la fecha en que surtirá efectos la resolución del Contrato. Le corresponde a la ASEGURADORA la prima devengada a prorrata, hasta el momento en que se efectuó la resolución.

CAMBIO DE CONDICIONES CONTRACTUALES DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA

La ASEGURADORA no puede modificar los términos y condiciones de la Póliza durante su vigencia sin la aprobación previa y por escrito del CONTRATANTE, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión en el plazo de treinta (30) días desde que la misma le fue comunicada por la ASEGURADORA. La falta de aceptación de los nuevos términos por parte del CONTRATANTE no genera la resolución del Contrato de Seguro y, tampoco, su modificación, manteniéndose los términos y condiciones en los que el Contrato de Seguro fue acordado.

AVISO DE SINIESTRO

El siniestro será comunicado a la ASEGURADORA dentro de los siete (7) días siguientes a la fecha en que se tenga conocimiento de la ocurrencia o del beneficio, según corresponda. Sin perjuicio de ello, el aviso de siniestro comunicado al comercializador del seguro indicado en las condiciones particulares del presente documento o certificado de seguro, tendrá los mismos efectos como si hubiera sido presentado a La ASEGURADORA pudiendo recibir el Comercializador los documentos para la atención del siniestro.

El incumplimiento del plazo antes señalado, no será motivo para que sea rechazado el siniestro, sin embargo la ASEGURADORA podrá reducir la indemnización hasta la concurrencia del perjuicio ocasionado cuando se haya afectado la posibilidad de verificar o determinar las circunstancias del siniestro, con excepción de lo dispuesto en los párrafos siguientes del presente artículo.

Cuando se pruebe la falta de culpa en el incumplimiento del aviso, o éste se deba por caso fortuito, fuerza mayor o imposibilidad de hecho, no se aplicará la reducción de la indemnización.

El dolo en que se incurra en el incumplimiento de los plazos para comunicar el siniestro libera de responsabilidad a la ASEGURADORA.

En caso de culpa inexcusable, que origine el incumplimiento de los plazos para comunicar el siniestro, no se pierde el derecho a ser indemnizado si la falta de aviso no afectó la posibilidad de verificar o determinar las circunstancias del siniestro, o si se demuestra que la ASEGURADORA ha tenido conocimiento del siniestro o de sus circunstancias por otro medio.

SOLICITUD DE COBERTURA

Para atender las solicitudes de cobertura se deberá entregar a la ASEGURADORA, en cualquiera de sus plataformas de atención al cliente en Lima o provincias (lugares autorizados para solicitar la atención del siniestro cuyas direcciones se encuentran detalladas en el resumen del presente condicionado o certificado de seguros) los siguientes documentos en original o en copia legalizada:

Muerte Natural: Copia simple del Documento Oficial de Identidad (D.O.I.) del ASEGURADO / Certificado de Defunción, en original o copia certificada / Acta o Partida de Defunción, en original o copia certificada / Historia Clínica foliada y fedateada del ASEGURADO.

Muerte Accidental: Adicionalmente a los documentos indicados para la cobertura de Muerte Natural, se solicitará: Copia simple del parte y atestado policial / Certificado y protocolo de necropsia, de haberse realizado / Resultado del examen toxicológico y alcoholemia, de haberse realizado / Dosaje etílico en caso de accidente de tránsito

Invalidez Total y Permanente por Enfermedad: Copia simple del Documento Oficial de Identidad (D.O.I.) del ASEGURADO / Dictamen de Invalidez de la Comisión Médica Evaluadora de Incapacidades emitido por MINSA, ESSALUD o EPS o Junta de Médicos / Historia Clínica foliada y fedateada del ASEGURADO

Invalidez Total y Permanente por Accidente: Adicionalmente a los documentos indicados para Invalidez Total y Permanente por Enfermedad (sin considerar el Dictamen de Invalidez), se solicitará: Copia Certificada del atestado o informe policial completo / Dosaje etílico, en caso de accidente de tránsito.

PAGO DE SINIESTRO

Dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber recibido la totalidad de la documentación y/o cumplir con los requisitos exigidos en la Póliza para que se produzca la liquidación del Siniestro, la ASEGURADORA deberá pronunciarse sobre el consentimiento o rechazo del Siniestro, para posteriormente proceder al pago de la indemnización, en caso corresponda.

En caso la ASEGURADORA requiera aclaraciones o precisiones adicionales respecto de la documentación e información presentada por el ASEGURADO, deberá solicitarlas dentro de los primeros veinte (20) días del plazo señalado en el párrafo precedente, lo cual suspenderá el plazo para el pago hasta que se presente la documentación e información correspondiente solicitada. En caso que la ASEGURADORA no se pronuncie dentro del plazo de treinta (30) días a que se refiere el primer párrafo del precedente numeral, se entenderá que el Siniestro ha quedado consentido salvo que se presente una solicitud de prórroga del plazo con que cuenta la ASEGURADORA para consentir o rechazar el siniestro.

Cuando la ASEGURADORA requiera un plazo adicional para realizar nuevas investigaciones u obtener evidencias relacionadas con el Siniestro, o la adecuada determinación de la indemnización o prestación a su cargo, podrá solicitar al ASEGURADO la extensión del plazo antes señalado. Si no hubiera acuerdo, la ASEGURADORA solicitará a la Superintendencia la prórroga del plazo para el consentimiento de Siniestros de acuerdo al procedimiento 91° establecido en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

La presentación de la solicitud de prórroga efectuada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP debe comunicarse al ASEGURADO dentro de los tres (3) días siguientes de iniciado el procedimiento administrativo. Asimismo, el pronunciamiento de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP deberá comunicarse al ASEGURADO en el mismo plazo antes señalado, contado a partir de la fecha en que la

ASEGURADORA haya tomado conocimiento del pronunciamiento correspondiente. Una vez consentido el siniestro, la ASEGURADORA cuenta con el plazo de treinta (30) días para proceder al pago del beneficio, indemnización, capital asegurado o suma asegurada, según corresponda.

Lugares autorizados por la aseguradora para solicitar la cobertura de seguro

- Oficina Principal: Av. Las Begonias 475, San Isidro, Lima
- Plataformas de Atención al Cliente:
Lima: Av. Paseo de la República 3505, San Isidro / Av. Las Begonias 471, San Isidro / Av. Comandante Espinar 689, Miraflores
Arequipa: Pasaje, Belén 103, Urb. Vallecito. Telf. (054)-381700 Cajamarca: Jr. Belén 676-678. Telf. (076)-369635 Cusco: Jr. Belén 676-678. Telf. (076)-369635 Huancayo: Jr. Ancash 125, Huancayo. Telf. (064)-223233 Trujillo: Av. Victor Larco 1124. Telf. (044)-485200 Chiclayo: Av. Salaverry 560, Urb. Patazca. Telf. (074)- 481400 Iquitos: Jirón Pulumayo 501. Telf. (065)-242107 Piura: Calle Libertad 450. Telf. (073)-284900.

Medios habilitados por la aseguradora para presentar reclamos

Con la finalidad de expresar algún incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la satisfacción de un interés particular, se podrá presentar el reclamo de manera gratuita como se detalla a continuación:

Verbal: Presencial o Vía Telefónica a través de las Plataformas de Atención en Lima y Provincias y Central de Consultas.

Escrito: Mediante carta dirigida a Rimac Seguros o a través de la página web o correo electrónico.

Central de Consultas y Reclamos: (01) 411-3000

Correo Electrónico: reclamos@rimac.com.pe

Página Web: www.rimac.com

Medios habilitados por la aseguradora para presentar reclamos

Defensoría del Asegurado: www.defaseg.com.pe / Lima: (01) 446-9158 / Arias Araguez 146, San Antonio Miraflores, Lima

Indecopi: www.indecopi.gob.pe / Lima: (01) 224-7777 / Telf. gratuito de Provincias: 0-800-4-4040 Sede Central Lima Sur: Calle de la Prosa 104, San Borja, Lima. Sede Lima Norte: Av. Carlos Izaguirre 988, Urb. Las Palmeras, Los Olivos, Lima.

Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS): www.sbs.gob.pe / Lima: Los Laureles 214, San Isidro Teléfono (511) 630-9000 | Fax: (511) 630-9239 / Arequipa: Los Arces 302, Urb. Cayma / Piura: Prócer Merino 101, Urb. Club Grau / Consultas y Reclamos: 0800-10840 | (511) 428-0555.

Obligación de Informar sobre Agravación del Riesgo Asegurado

Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el ASEGURADO se encuentra obligado a informar a la ASEGURADORA los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

INFORMACIÓN ADICIONAL

- En el caso de oferta de esta Póliza a través de Comercializadores:
 - i. La ASEGURADORA es responsable frente al Asegurado de la cobertura contratada y de todos los errores u omisiones en que incurra el Comercializador; sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones que le corresponden.
 - ii. La ASEGURADORA es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra el Comercializador. En el caso de Bancaseguros se aplicará lo previsto en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias.
 - iii. Las comunicaciones cursadas por los ASEGURADOS o Beneficiarios al Comercializador, sobre aspectos relacionados con el seguro contratado, tendrán los mismos efectos que si hubieran sido presentadas a la ASEGURADORA.
 - iv. Los pagos efectuados por los ASEGURADOS o terceros encargados del pago, al Comercializador, se considerarán abonados a la ASEGURADORA.
- Con la suscripción del presente documento se confirma la exactitud y veracidad de las declaraciones expresadas en el mismo, indicando el CONTRATANTE y/o el ASEGURADO que cualquier declaración inexacta y/o reticente donde medie dolo o culpa inexcusable, respecto de circunstancias conocidas por ellos y que hubiesen impedido el Contrato de Seguro o modificado sus condiciones si la ASEGURADORA hubiese sido informada del verdadero estado del riesgo, hará que se proceda al rechazo de la presente o a la nulidad del Contrato de Seguro, de ser el caso.
- La ASEGURADORA comunicará al CONTRATANTE dentro de los plazo de quince (15) días calendario de presentada la Solicitud de Seguro, si ésta ha sido rechazada, salvo que haya requerido información adicional dentro de dicho plazo. Por lo que, en caso la ASEGURADORA solicite información adicional, el ASEGURADO se compromete a facilitar a la ASEGURADORA el acceso a la información complementaria que pudiera ser necesaria para los efectos de verificar la autenticidad y veracidad de la Declaración Personal de Salud realizada, así como para cualquier otra verificación de información que pudiera resultar necesaria, autorizando desde ya expresamente a la clínica, centro médico, hospital, o cualquier otro establecimiento que preste servicios en salud, así como a los médicos tratantes, a la exhibición de la historia clínica, incluso electrónica, y cualquier información complementaria

que se encuentre en su poder, dispensándolos de la reserva de la información del acto médico, en el momento que lo requiera la ASEGURADORA.

- Por lo anterior, mientras la ASEGURADORA solicite información adicional la presente Póliza se mantendrá en suspenso hasta la fecha cierta de la entrega de dicha información. Por lo cual, presentada la información adicional por el Asegurado, la ASEGURADORA comunicará al CONTRATANTE dentro de los plazo de quince (15) días calendario siguientes, si ésta ha sido rechazada, salvo que requiera de información adicional dentro de dicho plazo, pues la información anteriormente entregada no estuvo completa. Por lo que, el ASEGURADO reconocen que la presente Solicitud de Seguro, incluyendo la Declaración Personal de Salud en caso corresponda, es válida hasta por sesenta (60) días calendario a partir de la fecha establecida en el presente documento, incluso si se mantiene en suspenso por solicitud de información adicional.
- La ASEGURADORA deberá entregar la Póliza de Seguro o el Certificado de Seguro al CONTRATANTE y/o ASEGURADO dentro del plazo de quince (15) días calendario de haber presentado la Solicitud de Seguro, si no media rechazo previo de la misma. En caso se haya entregado la Póliza al CONTRATANTE, y el Asegurado sea una persona distinta, éste podrá solicitar copia de la Póliza a La ASEGURADORA, sin perjuicio del pago que corresponda efectuar por dicho servicio adicional.
- La aceptación de la Solicitud del Seguro, evidenciada con la emisión de la Póliza de Seguro o el Certificado de Seguro, supone la conformidad de las declaraciones efectuadas en ella por el CONTRATANTE o ASEGURADO en los términos estipulados por la ASEGURADORA, en tanto el CONTRATANTE o ASEGURADO hubieran proporcionado información veraz.
- El Asegurado manifiesta su aceptación expresa para que las comunicaciones relacionadas a la presente Póliza, puedan ser remitidas a la dirección de correo electrónico que ha sido consignada en el presente documento. Instrucciones de uso del correo electrónico:
 - i) En caso el Asegurado no pueda abrir o leer los archivos adjuntos o modifique / anule su dirección de correo electrónico, deberá informar dichas situaciones a: atencionalcliente@rimac.com.pe, o comunicándose al 411-3000; y,
 - ii) Abrir y leer detenidamente las comunicaciones electrónicas, sus archivos y links adjuntos, revisar constantemente sus bandejas de correo electrónico, inclusive las bandejas de entrada y de correos no deseados, la política de filtro o bloqueo de su proveedor de correo electrónico y no bloquear nunca al remitente atencionalcliente@rimac.com.pe.

Ley 29733 – Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento:

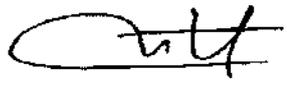
De conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, quien suscribe el presente documento, queda informado y da su consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado, para el tratamiento y transferencia, nacional e internacional de sus datos personales al banco de datos de titularidad de RIMAC-SEGUROS Y REASEGUROS ("La ASEGURADORA"), que estará ubicado en sus oficinas a nivel nacional que, conjuntamente con cualquier otro dato que pudiera facilitarse a lo largo de la relación jurídica y aquellos obtenidos en fuentes accesibles al público, se tratarán con las finalidades de analizar las circunstancias al celebrar contratos con La ASEGURADORA, gestionar la contratación y evaluar la calidad del servicio. Asimismo, La ASEGURADORA utilizará los datos personales con fines comerciales, y publicitarios a fin de remitir información sobre productos y servicios que La ASEGURADORA considere de su interés. Los datos proporcionados serán incorporados, con las mismas finalidades, a las bases de datos de RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS y/u otras empresas subsidiarias, filiales, asociadas, afiliadas o miembros del Grupo Económico al cual pertenece y/o terceros con los que éstas mantengan una relación contractual.

Los datos suministrados son esenciales para las finalidades indicadas. Las bases de datos donde ellos se almacenan cuentan con estrictas medidas de seguridad. En caso se decida no proporcionarlos, no será posible la prestación de servicios por parte La ASEGURADORA.

Conforme a Ley, el titular de la información está facultado a ejercitar los derechos de información, acceso, rectificación, supresión o cancelación y oposición que se detallan en la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, mediante comunicación dirigida RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS.

La aceptación de la Solicitud del Seguro, evidenciada con la emisión y entrega del presente Certificado, supone la conformidad de las declaraciones efectuadas por el Asegurado en los términos estipulados por la ASEGURADORA, en tanto el Asegurado hubiera proporcionado información veraz. El Asegurado suscribe el presente Certificado, en señal de haber tomado conocimiento, recibido y aceptado los términos de la Póliza de Seguros.

Lugar y fecha de emisión: CHICUSYO, 21 de NOVIEMBRE del 2016



 Rodrigo Gonzalez
 Vicepresidente División Seguros Personales
 Rimac Seguros y Reaseguros



 Asegurado
 (En caso de ser una persona
 distinta del CONTRATANTE)

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature	
	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)
Cobertura	Internacional							
Moneda de la Línea de Crédito	Dólares							
Monto total de la Línea de Crédito	Será determinado según evaluación crediticia de EL CLIENTE e informado a la entrega de la tarjeta de crédito, que podría no ser otorgada como resultado de dicha evaluación.							
Monto mínimo de la Línea de Crédito (Podría ser menor según evaluación crediticia)	US\$300		US\$800		US\$2,200		US\$6,000	
Modalidad de pago	Pago Mínimo / Pago Total							
Modalidad de Financiamiento	Revolvente / Cuotas							
Factor Revolvente	36							
Pago Mínimo	Considera:							
• Para deuda en soles	• Amortización revolvente no menor de S/ 30,00 + Intereses revolventes + Cuotas + Cargos + Monto en Mora + Exceso de Línea.							
• Para deuda en dólares	• Amortización revolvente no menor de US\$10,00 o S/30,00(3) + Intereses revolventes + Cuotas + Cargos + Monto en Mora + Exceso de Línea.							
Periodicidad de Pago	Mensual							
Cierre de Facturación / Fecha de Pago	La fecha de cierre de facturación es el día 17 de cada mes. La fecha de pago será calculada sumando 20 días calendario a la fecha de cierre de facturación y será informada en el estado de cuenta, al cual EL CLIENTE también podrá acceder a través de nuestro Sistema de Banca por Internet, previa afiliación a dicho servicio. Si la fecha de vencimiento de pago coincide con domingo o feriado, EL CLIENTE podrá pagar al día útil siguiente sin aplicarse intereses ni penalidad por incumplimiento de pago.							
Disposición máxima de efectivo por mes (Calculada sobre la línea de crédito + % de exceso autorizado)(4)	50.00%		80.00%		100.00%		100.00%	
Disposición mínima de efectivo por día	S/ 50,00 y US\$20,00		S/ 50,00 y US\$20,00		S/ 50,00 y US\$20,00		S/ 50,00 y US\$20,00	
Disposición máxima de efectivo por día	S/ 1,000.00 y US\$500.00		S/ 1,000.00 y US\$500.00		S/ 3,500.00 y US\$1,000.00		S/ 3,500.00 y US\$1,000.00	
Número máximo de disposiciones de efectivo por día	3		3		3		3	

TASA DE INTERES EFECTIVA ANUAL:

Tasa de interés por financiamiento de consumo. (TEA fija a 360 días)(5)(6)			
- Plan Revolvente	45.00% - 63.00%	42.00% - 50.00%	30.00% - 39.99%
- Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas), aplica para consumos desde S/ 100,00 o US\$100,00			22.00% - 34.99%

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature	
	SOLES (1)	DÓLARES (2)						
Tasa de interés por financiamiento de disposición de efectivo. (TEA fija a 360 días) ⁽¹⁾⁽²⁾ Se cobra por día de financiamiento - Plan Revolvente y Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas)	97.00%		87.00% a 97.00%		87.00%		73.00% - 87.00%	
Tasa de interés por compra de deuda. (TEA fija a 360 días) ⁽¹⁾⁽²⁾ - Plan Revolvente - Plan Cuotas (de 2 hasta 36 cuotas)	20.00% - 27.00% 18.00% - 25.00%		19.00% - 27.00% 16.00% - 25.00%		20.00% - 27.00% 16.00% - 25.00%		16.00% - 23.00% 12.55% - 18.00%	

COMISIONES:

MEMBRESIA (Ct)

• **Membresía Anual (Den)**
Cobro anual, a partir del año de apertura de la cuenta tarjeta. La oportunidad de cobro será informada en los estados de cuenta.

US\$25.00 o S/75.00 (3)

US\$50.00 o S/150.00 (3)

US\$100.00 o S/300.00 (3)

US\$120.00 o S/360.00 (3)

SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO (Ct)

• **Envío físico de estados de cuenta (Den)⁽⁶⁾**
Cobro mensual cuando se envíe el estado de cuenta por medios físicos, siempre que exista saldo deudor o movimientos en la cuenta tarjeta dentro del periodo de facturación.

S/ 10.00

S/ 13.00

S/ 14.00

S/ 17.00

• **Evaluación de póliza de seguro endosada (Den)⁽⁷⁾**
Evaluación de la póliza de seguro de vida a ser endosada. Cobro anual, a partir de la presentación de la póliza de cobertura nacional.

US\$20.00 o S/60.00 (3)

US\$20.00 o S/60.00 (3)

US\$20.00 o S/60.00 (3)

US\$20.00 o S/60.00 (3)

• **Conversión de moneda (Den)⁽⁷⁾**
Por cada transacción en el exterior con moneda distinta al dólar EEUU. El costo será incluido en el valor del consumo. Se cobra sobre el valor del consumo.

No aplica

No aplica

No aplica

No aplica

3.00%

	Clásica Internacional		Oro / Q'eswachaka		Platinum		Signature		
	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	SOLES (1)	DÓLARES (2)	
USO DE CANALES (C)									
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de cajero automático (Den) (7) Utilización del cajero automático, propio o de terceros, para realizar retiros. Se cobra sobre el monto de la transacción. • Operación en ventanilla (Den) (7) Utilización de ventanilla de las oficinas BanBif para realizar retiros (8) Se cobra sobre el monto de la operación. 	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00
	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00	3% Mínimo US\$3.00 o S/ 9.00(3)	3% Mínimo S/ 10.00
ENTREGA DE TARJETAS ADICIONALES A SOLICITUD (C)									
<ul style="list-style-type: none"> • Reposición de Tarjeta de Crédito (Den)(6) No incluye emisión inicial ni renovación por vencimiento • Tarjetas de Beneficios (Den) - Tarjeta Priority Pass TM (8) - Tarjeta del programa independiente de acceso a salas VIP de los aeropuertos afiliados. Cobro anual - Visita o acompañante adicional - Tarjeta Priority Pass TM (10) - Reposición de Tarjeta Priority Pass TM (8) No incluye emisión inicial ni renovación por vencimiento 	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	S/ 12.00	
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	US\$50.00 o S/ 150.00 (3)	US\$50.00 o S/ 150.00 (3)	US\$50.00 o S/ 150.00 (3)	US\$50.00 o S/ 150.00 (3)	
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	US\$27.00 o S/ 81.00 (3)	US\$27.00 o S/ 81.00 (3)	US\$27.00 o S/ 81.00 (3)	US\$27.00 o S/ 81.00 (3)	
	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	
GASTOS, PENALIDADES Y TRIBUTOS:									
SEGURO DE DESGRAVAMEN (6) Se cobra al cierre de facturación. Cobro mensual cuando exista saldo deudor en la cuenta tarjeta dentro del período de facturación.	S/ 4.00	S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 4.50	S/ 5.00	S/ 5.00	S/ 5.50	S/ 5.50	
PENALIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO (11) Calculada sobre el pago mínimo	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	S/ 30.00 + 5.00%	S/ 30.00 + 5.00%	S/ 30.00 + 5.00%	US\$10.00 o S/ 30.00 + 5.00% (3)	
TASA DE TRIBUTO - IIF (Grava los pagos realizados sin utilizar cuentas). Según lo previsto en el TUC de la Ley N° 28194, aprobado por D.S. N° 150-2007-EF	0.005%								

NOTA:

Se podrá cobrar comisiones por servicios transversales a este producto, los cuales, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3º de la Circular SBS N° B-2213-2013, solo son incluidos en el tarifario general vigente, publicado en la Página Web www.banbif.com.pe y en los Saldomáticos puestos a disposición en las oficinas de BanBif a nivel nacional.

(Ct) Categoría de la Comisión / (Den) Denominación de la Comisión / (g) Gasto

- (1) Tarifas descritas en esta columna aplican a consumos realizados en moneda nacional.
- (2) Tarifas descritas en esta columna aplican a consumos realizados en moneda extranjera.
- (3) Tarifa / Monto a pagar en dólares. Las equivalencias en soles de las comisiones, gastos y otros pagos expresadas en dólares han sido calculadas al tipo de cambio referencial de S/3.00. Será de aplicación el tipo de cambio venta que rija el día del pago.
- (4) El límite indicado puede variar según evaluación crediticia realizada por BanBif.
- (5) La tasa de interés efectiva anual aplicable será determinada según evaluación crediticia de EL CLIENTE e informada a la entrega de la tarjeta de crédito.
- (6) Se cobra al cierre de facturación.
- (7) Se cobra al cargo de la transacción.
- (8) Se cobra a la emisión de la nueva tarjeta.
- (9) Se cobra cuando el cliente ingresa a las salas Priority Pass sin haber realizado consumos en cada uno de los seis meses consecutivos previos al ingreso. Si la tarjeta de crédito hubiese sido emitida antes de haber transcurrido 6 meses, se cobrará en caso no haya realizado consumos en cada uno de los meses que mantenga la tarjeta (no se consideran consumos la disposición de efectivo, la ampliación temporal de la línea de crédito, ni la compra de deuda). Se cobra en el año siguiente de haber realizado el ingreso a las salas Priority Pass en las condiciones antes indicadas.
- (10) EL CLIENTE podrá ingresar gratuitamente a las salas Priority Pass participantes de los aeropuertos afiliados al programa solo o con un acompañante, hasta 2 veces por mes excepto, para las salas nacionales, en el caso de titulares de Tarjetas Platinum. Para ello, EL CLIENTE, deberá haber realizado consumos en cada uno de los seis meses consecutivos previos al ingreso y en caso la tarjeta de crédito hubiese sido emitida antes de haber transcurrido 6 meses, deberá haber realizado consumos en cada uno de los meses que mantenga la tarjeta (no se consideran consumos la disposición de efectivo, la ampliación temporal de la línea de crédito, ni la compra de deuda). Se cobrará la comisión cuando no se cumplan las condiciones antes indicadas, luego de reportado por VISA los ingresos afectos al cobro de esta comisión.
- (11) Se cobra al día siguiente de la fecha límite de pago al no haber cancelado por lo menos el Pago Mínimo.
- (12) La tasa de interés aplicable para operaciones en casinos será la misma que la tasa de interés para disposición de efectivo, según el tipo de tarjeta de crédito aprobada.
- (13) La utilización de cajeros/agentes correspondientes para realizar disposición en efectivo es libre de costo. La atención en cajeros/agentes correspondientes está sujeta a la disponibilidad de saldo de cada cajero/agente, con un límite por operación de S/ 500.00 y límites máximos diarios de hasta S/ 1,000.00. Las ubicaciones, horarios y otros detalles relacionados con la utilización de nuestros cajeros/agentes correspondientes se encuentra disponible en www.banbif.com.pe/CanalesdeAtención/agentes.

ORDEN DE IMPUTACION DE PAGOS: El pago se imputará en el siguiente orden:

Deuda en mora, deuda liquidada al cierre de facturación, deuda generada después del cierre de facturación. Dentro de cada uno de estos: intereses, comisiones, penalidades, gastos y, finalmente, el capital financiado considerando primero el que tenga la tasa de interés más alta.

Cuando se realice el pago mínimo dentro la fecha límite de pago, con el mismo se cancelará(n) la(s) cuota(s) del período de los Planes Cuotas sin desagregarlas de la forma indicada en el párrafo anterior.

En el caso que se hubiese producido algún exceso de línea luego del cierre de facturación, los pagos que se realicen reducirán dicho exceso.

PAGOS ANTICIPADOS: EL CLIENTE tiene derecho a efectuar pagos anticipados de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciendo asimismo las comisiones, gastos y penalidades derivados de las cláusulas contractuales pactadas con el Banco, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar por el hecho de realizar el respectivo pago anticipado o prepago.

TASA DE COSTO EFECTIVO ANUAL (TCEA): Su cálculo corresponde a un patrón estandarizado de comparación de costos y se presenta a través de un ejemplo que considera los parámetros previstos en el Anexo 1-A de la Resolución SBS N° 8181-2012:

- Para consumo del Plan Revolvente, 86.41% Clásica, 85.96% Oro/Q'eswachaka, 99.79%, Platinum, 104.42% Signature. Considera los siguientes parámetros: Moneda de la línea, TEA máxima de la línea de crédito por un consumo de \$300 realizado 30 días antes de la fecha de facturación, cancelado en un plazo de 12 meses, considerando pagos mínimos con saldo capital aplicado por un factor revolvente de 24, intereses, comisiones por membresía anual en el mes 12 (no se cobra por envío electrónico de estado de cuenta); y gastos por seguro de desgravamen. Umbral mínimo de amortización de capital del pago mínimo: \$10. No considera deuda anterior.
- Para consumo del Plan Cuplas, 93.40% Clásica, 97.09% Oro/Q'eswachaka, 118.22% Platinum, 125.99% Signature. Considera los siguientes parámetros: Moneda de la línea, TEA máxima de la línea de crédito por un consumo de \$300 realizado 30 días antes de la fecha de facturación, en un plazo de 12 cuotas mensuales constantes, considerando intereses, comisiones por membresía anual en la cuota 12 (no se cobra por envío electrónico de estado de cuenta); y gastos por seguro de desgravamen. Umbral mínimo de amortización de capital de las cuotas: \$10. No considera deuda anterior.

MEDIDAS MINIMAS DE SEGURIDAD DE LA TARJETA:

- La tarjeta es personal e intransferible. Al recibir el sobre con la clave personal EL CLIENTE debe verificar que esté completamente cerrado, que los datos impresos en su tarjeta de crédito sean correctos y firmar en la banda que se encuentra en el reverso de la tarjeta; no debe escribir su clave secreta sino memorizarla y desechar el medio en el que le fue informado; debe realizar el cambio de su clave periódicamente y no debe perder de vista la tarjeta al momento de pagar en los puntos de venta de los establecimientos. EL CLIENTE deberá respetar las Condiciones de uso y preservación de la seguridad de las tarjetas que se estipulan en el contrato, así como las recomendaciones de seguridad para la utilización de las tarjetas y las claves que BANBIF le brinde a través de su página Web www.banbif.com.pe, folletos, estados de cuenta, comunicaciones, del Sistema de Banca por Internet, en caso de estar afiliado a este servicio, y demás medios o mecanismos que utilice BANBIF. Estas son medidas mínimas que EL CLIENTE debe adoptar para preservar la seguridad de la tarjeta de crédito.

BanBif podrá establecer sistemas o medidas de seguridad para la reducción de riesgos en las transacciones que se efectúen, por lo que EL CLIENTE manifiesta su conformidad a las mismas, aún cuando eventualmente impliquen un impedimento para realizar consumos.

- En casos de robo o pérdida llamar inmediatamente a Central VISA: Clásica, Oro y Q'eswachaka: Lima: 512-2030 o 625 3300, Provincias: 0-800-4-2121 o 0-801-0-0456, EEUU y Canadá: 1-800-396-9665, otros países: 001-410- 902-8022. Platinum y Signature: Lima: 512-2055 o 625 3300, Provincias: 0-800-4-2121 o 0-801-0-0456, EEUU y Canadá: 1-800-396-9665, otros países: 001-410-902-8022. Ante la llamada realizada, EL CLIENTE autoriza a BanBif a la emisión de su nueva tarjeta y al cobro de la comisión por reposición de tarjeta de crédito.

- EL CLIENTE no asumirá responsabilidad por los consumos realizados con posterioridad al bloqueo en caso de pérdida o robo. Los consumos o disposiciones de efectivo por cualquier monto efectuado antes del bloqueo son de responsabilidad de EL CLIENTE, aun cuando excedan la línea asignada.

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE:

1. Las tasas de interés, comisiones, gastos y penalidades (en adelante "tasas") de cargo de EL CLIENTE son las que se indican en el cuadro que antecede. Las tarifas están sujetas a variaciones que serán previamente informadas de acuerdo a lo establecido en el Contrato y puestas a disposición de EL CLIENTE a su simple petición en cualquier oficina de BanBif, así como también en la Página Web (www.banbif.com.pe).
2. Las tarifas serán cobradas según la modalidad de financiamiento pactada por EL CLIENTE. La comisión de envío físico de estados de cuenta será cobrada en su integridad en cada estado de cuenta.
3. En la cuenta tarjeta se registrarán todas las operaciones realizadas por el titular y/o los usuarios adicionales, el cargo de las tarifas adicionales, el cargo que antecede, las cuales serán cobradas a EL CLIENTE respecto de sus consumos y los de cada usuario autorizado, así como cualquier otro concepto que las Empresas Administradoras u Operadores de la tarjeta establezcan, modifiquen o amplíen en cualquier momento en el Sistema Tarjeta de Crédito.
4. Los intereses de financiamiento cobrados al cierre de facturación se calculan sobre el capital y desde la fecha de cada consumo. De efectuarse el Pago Total dentro de la fecha límite de pago, no se cobrarán intereses por compras revolventes, sin embargo, los intereses por disposición de efectivo se cobrarán por día de financiamiento. De efectuarse el Pago Mínimo o Pagos Adicionales, los intereses se cobrarán en el próximo período de facturación. Los intereses de financiamiento del Plan Cuotas cobrados al cierre de facturación forman parte de cada cuota y se mostrarán en el estado de cuenta en forma discriminada. Para los demás planes, los intereses de financiamiento de cada período serán cobrados al cierre de facturación y se mostrarán discriminadamente en el estado de cuenta en el detalle de consumos y movimientos del período.
5. Pago Total y/o Pago Mínimo: EL CLIENTE debe pagar por lo menos el Pago Mínimo para estar al día, según la moneda indicada en el estado de cuenta.
6. Cuando el crédito utilizado por EL CLIENTE sea pagado en cuotas, éstas deben ser canceladas con una frecuencia mínima mensual. EL CLIENTE podrá indicar el número de cuotas al momento de efectuar la disposición de efectivo.
7. De no recibir el estado de cuenta, EL CLIENTE deberá solicitarlo a BanBif según lo establecido en el contrato. EL CLIENTE podrá informarse sobre los movimientos, saldos y fechas de pago de la cuenta tarjeta a través de www.banbif.com.pe, ingresando a nuestro Sistema de Banca por Internet, en forma gratuita y previa afiliación a este servicio, así como a través de los distintos medios de información establecidos por BanBif, conforme a los plazos indicados en el contrato. El envío del estado de cuenta por medios electrónicos es gratuito. Cuando EL CLIENTE mantenga deuda vencida por más de noventa (90) días, BanBif no le enviará estado de cuenta.
8. Ante el incumplimiento de pago según las condiciones pactadas se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgos de la SBS con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.
9. EL CLIENTE autoriza a BanBif a debitar de cualquier fondo, depósito, bien o valor que mantenga en BanBif, los montos deudores que hubiera registrado la cuenta tarjeta de crédito.
10. BanBif tiene contratada la póliza de seguro de desgravamen N° 232802 con la compañía de seguros RIMAC, que cubre el saldo insoluto del crédito en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente por accidente o enfermedad del asegurado hasta los 80 años de edad. La cobertura, vigencia y los procedimientos para efectuar reclamos por el seguro de desgravamen se describen en el Certificado de Seguro de Desgravamen que como anexo forma parte integrante de este contrato.
11. El pagaré incompleto suscrito por EL CLIENTE conjuntamente con el presente contrato y Hoja Resumen incluirá todas aquellas sumas derivadas de la utilización de la(s) Tarjeta(s) y que según los términos del Contrato sean los adeudados por EL CLIENTE a BanBif, así como los montos correspondientes a los intereses compensatorios a las tasas efectivas máximas que BanBif tenga establecidas más las comisiones, penalidades, seguros, gastos notariales, judiciales y demás en los que hubiesen incurrido, así como el correspondiente tributo, si fuere el caso, que grave el crédito por Tarjeta de Crédito o el pago de la deuda y todos los demás conceptos aplicables y exigibles al momento de realizado el llenado del Pagaré.
12. La(s) Tarjeta(s) podrá(n) ser emitida(s) a nombre del(los) usuario(s) adicional(es) o autorizado(s) que designe EL CLIENTE en la Solicitud de Afiliación o, en el formato que tenga establecido BanBif. Si EL CLIENTE desea dejar sin efecto la designación de algún usuario adicional o autorizado de la Tarjeta, es responsabilidad de EL CLIENTE comunicarlo a BanBif en el momento oportuno.
13. La regularización de pagos en exceso, por causas atribuibles o no a las partes, se efectuará según el procedimiento publicado en la Página Web www.banbif.com.pe y en las oficinas de BanBif a nivel nacional.

Declaración de EL CLIENTE: EL CLIENTE declara que cada una de las páginas de esta Hoja Resumen, así como el Contrato, le fueron entregadas para su lectura, que se absolvió sus dudas y que firma por duplicado al pie con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos, los cuales declara recibir en su integridad.

CACUAYP, 12 de DICIEMBRE de 2016

Nombre de EL CLIENTE: JUAN CARLOS VILLACORTA REYES

Nº de DOI: 16797113




Firma de EL CLIENTE:



BanBif
Andrés Bowen Pareja
Subgerente General de Banca Minorista



BanBif
Ricardo Kanna Saco
Subgerente de Tarjeta de Crédito y Débito



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

PROCEDENCIA : COMISIÓN DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA

PROCEDIMIENTO : DE PARTE

DENUNCIANTE : JUAN CARLOS VILLACORTA REYES

DENUNCIADO : BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS S.A.

MATERIA : DEBER DE IDONEIDAD
SERVICIOS FINANCIEROS

ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA

SUMILLA: *Se revoca la resolución venida en grado, que declaró fundada la denuncia interpuesta contra Banco Interamericano de Finanzas S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante haya presentado las solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, en los meses de junio y diciembre de 2017.*

Lima, 22 de mayo de 2019

ANTECEDENTES

1. El 6 de marzo de 2018, el señor Juan Carlos Villacorta Reyes (en adelante, el señor Villacorta) denunció a Banco Interamericano de Finanzas S.A. (en adelante, el Banco) ante la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura (en adelante, la Comisión), por presuntas infracciones de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código), manifestando lo siguiente:
 - (i) En el mes de junio de 2017, por vía telefónica solicitó al Banco la anulación de su Tarjeta de Crédito 4147-****-****-1215, y por el mismo medio se le informó que su pedido había sido registrado con éxito, otorgándole para ello un código de atención, cuya numeración no recordaba;
 - (ii) al continuar recibiendo estados de cuenta concernientes a su tarjeta de crédito es que, en el mes de diciembre del referido año, se comunicó nuevamente vía telefónica con personal de la entidad financiera, siendo informado de que su primera solicitud de anulación no había sido atendida, comprometiéndose el colaborador a que en esa oportunidad sí se iba a proceder con la anulación requerida. En ambos momentos (es decir, en los meses de junio y diciembre de 2017 que efectuó las llamadas), se le indicó que, para su seguridad, las conversaciones estaban siendo grabadas;
 - (iii) el 13 de febrero de 2018, de manera sorpresiva, le llegó una carta por parte del denunciado, en la que se le atribuía una deuda de US\$ 120,00,



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000153

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

en calidad de vencida, con una mora de 10 días, sin precisarle a qué concepto correspondía dicha deuda;

- (iv) en su estado de cuenta correspondiente al mes de febrero de 2018, cuyo vencimiento era el 6 de marzo del mencionado año, tomó conocimiento de que dicha deuda, concernía al cobro de la membresía relacionada a la tarjeta de crédito de su titularidad, sobre la cual se venía solicitando su anulación desde mediados del año anterior (2017);
- (v) en el mismo estado de cuenta antes mencionado, se le cobraba una penalidad por incumplimiento de pago de la suma de US\$ 120,00, lo que incrementaba el importe de pago al monto total de US\$ 141,01;
- (vi) el 15 de febrero de 2018, presentó una hoja de reclamación contra el Banco por los hechos narrados en los puntos precedentes; y,
- (vii) solicitó, en calidad de medidas correctivas, que el Banco cumpliera con:
 - a) anular la tarjeta de crédito conforme a sus reiteradas solicitudes; b) extornar de la deuda generada por concepto de membresía, aplicada en meses posteriores a su solicitud de anulación de tarjeta; c) extornar de la penalidad cobrada por la falta de pago de la membresía; d) cesar con el envío de los avisos de cobranza por estos conceptos; y, e) retirar su registro de las centrales de riesgo de corresponder.

2. El 10 de mayo de 2018, el Banco presentó sus descargos¹ manifestando lo siguiente:

- (i) La tarjeta de crédito de titularidad del denunciante, fue activada el 23 de diciembre de 2016;
 - (ii) la comisión por concepto de membresía, fue informada en los estados de cuenta del denunciante;
 - (iii) su representada no contaba con información alguna en sus registros, respecto de las llamadas señaladas por el denunciante, en las que supuestamente habría solicitado la anulación de su tarjeta de crédito;
 - (iv) aun cuando haya sido cierto lo manifestado por el señor Villacorta, en el mes de junio de 2017, el denunciante mantenía una deuda pendiente en su tarjeta de crédito por el monto de US\$ 11,59, a razón de la penalidad e intereses generados por el no pago oportuno de su deuda correspondiente al periodo de facturación del 18 de abril al 17 de mayo del 2017, el mismo que registraba como fecha máxima de pago el 6 de junio del mismo año, y que fue cancelada por el denunciante el 13 de junio de 2017;
- (v) el 26 de junio de 2017, canceló el monto de US\$ 10,50, cuando lo que correspondía pagar era el monto de US\$ 11,59, quedando un saldo pendiente de US\$ 1,09;

¹ Regularizado mediante escrito físico presentado el 14 de mayo de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

000154

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (vi) a partir del periodo del 10 de agosto al 09 de setiembre de 2017, su representada verificó que el denunciante había dejado de pagar su deuda pendiente, lo que generó intereses y penalidades; y,
- (vii) una tarjeta de crédito no podía ser cancelada si registraba deuda pendiente.

Mediante Resolución 924-2018/INDECOPI-PIU del 10 de octubre de 2018, la Comisión emitió el siguiente pronunciamiento:

- (i) Declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que había quedado acreditado que la entidad financiera no había atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el denunciante, respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito 4147-****-****-1215; y, en consecuencia se le había atribuido el cobro por concepto de membresía, se le exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS; sancionándolo con una multa de 3 UIT²;
- (ii) ordenó al Banco, como medidas correctivas, que en un plazo de quince (15) días hábiles, contado desde el día siguiente de recibida la mencionada resolución, cumpliera con: a) anular la Tarjeta de Crédito 4147-****-****-1215 de su titularidad. Asimismo, extornara la deuda por membresía generada, así como la penalidad generada por dicho concepto; b) cesar los avisos de cobranza por concepto de membresía de la tarjeta de crédito antes referida; y, c) retirar al señor Villacorta de la central de riesgo de la SBS por la deuda generada por concepto de membresía de la Tarjeta de Crédito 4147-****-****-1215 y su penalidad;
- (iii) condenó al Banco al pago de costas y costos del procedimiento; y,
- (iv) dispuso la inscripción del Banco en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la mencionada resolución quede firme en sede administrativa.

4. El 13 de noviembre de 2018, el Banco presentó su recurso de apelación³ contra la Resolución 924-2018/INDECOPI-PIU, señalando lo siguiente:

² Al respecto, cabe mencionar que la Comisión sustentó su pronunciamiento bajo los siguientes argumentos:

- (i) El Banco señaló que no registraba audios en los que obrara la llamada del señor Villacorta en los meses de junio y diciembre de 2017, solicitando la anulación de su tarjeta; y, además que, de haber solicitado dicha anulación, ello no hubiera sido posible, en tanto el denunciante registraba deuda pendiente. Es decir, la entidad financiera, reconocía que la tarjeta de crédito, a la fecha de la cobranza realizada al denunciante por concepto de membresía y penalidad, aún se encontraba activa; y,
- (ii) asimismo, se apreciaba una situación particular; y, es que, en uno de los escritos del Banco, el mismo denunciado afirmaba que la tarjeta de crédito del denunciante había sido cancelada en el mes de junio de 2016, cuando en sus descargos ya había manifestado que no era posible la anulación de la tarjeta debido a que el denunciante mantenía una deuda de pago vigente, situación que conllevaba a advertir una contradicción en los alegatos de defensa del Banco, restando ello eficacia probatoria, no solo a los medios probatorios presentados por su parte, sino también a los fundamentos que sustentaban los mismos.

³ Regularizado, mediante escrito físico presentado el 14 de noviembre de 2018.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

- (i) Al señor Villacorta le correspondía acreditar que se había comunicado vía banca telefónica con su representada, en los meses de junio y diciembre de 2017;
- (ii) el hecho de haber consignado en su escrito del 28 de setiembre de 2018, que la tarjeta de crédito fue cancelada en el mes de junio del 2016, obedecía a un error material, en tanto que, de lo verificado en los medios probatorios obrantes en el expediente, se podía concluir que fue cancelada en el mes de junio del 2018;
- (iii) el Banco no tenía la posibilidad de demostrar que las solicitudes no se habían realizado, por cuanto lo único que podía hacer era verificar en su sistema si se habían efectuado dichas solicitudes y en su sistema las mismas no se encontraban registradas;
- (iv) se brindaba a los consumidores un código de atención, el mismo que no había sido presentado por el denunciante;
- (v) la sanción impuesta por la Comisión, era elevada, más aún si se le pedía a su representada una prueba negativa que era imposible de obtener; y,
- (vi) era excesivo que se haya elevado la sanción, por no haberse apersonado en la audiencia de conciliación convocada por la autoridad administrativa dentro del procedimiento, toda vez que, por motivos ajenos a su voluntad, se veía imposibilitado de acudir a la misma, al tratarse de un procedimiento iniciado fuera de Lima.

ANÁLISIS

Sobre el deber de idoneidad

El artículo 18° del Código define a la idoneidad de los productos y servicios como 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, 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. A su vez, el artículo 19° del Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios

⁴ 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000156

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

ofrecidos⁵.

6. El supuesto de responsabilidad 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 servicio brindado en el mercado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o porque pudo acreditar la existencia de hechos ajenos que lo eximen de la responsabilidad. Así, una vez que haya quedado acreditado el defecto, corresponderá al proveedor acreditar que éste no le es imputable.
7. En efecto, el consumidor, primero, debe acreditar la existencia de un defecto en el bien o servicio prestado para que, después, se genere una inversión de la carga de la prueba a su favor, correspondiendo al proveedor en este momento probar que no es responsable por tales defectos debido a la existencia de supuestos como el caso fortuito, la fuerza mayor, hechos de terceros o negligencia del propio consumidor que hayan afectado la idoneidad de sus prestaciones, pese a su diligencia y a las medidas adoptadas para garantizar tal condición.
8. En el presente caso, el señor Villacorta denunció al Banco por no haber atendido sus dos (2) solicitudes de anulación de tarjeta de crédito, realizadas en los meses de junio y diciembre de 2017; y, en consecuencia, ello derivó en el cobro de la membresía anual de su tarjeta de crédito y la penalidad contraída por el no pago del mencionado concepto.

En sus descargos, el Banco señaló que no contaba con información alguna en sus registros, respecto de las llamadas señaladas por el denunciante, en las que supuestamente habría solicitado la anulación de su tarjeta de crédito. Asimismo, la entidad financiera señaló que, aun cuando haya sido cierto lo manifestado por el señor Villacorta, en el mes de junio de 2017, el denunciante mantenía una deuda pendiente en su tarjeta de crédito, por el monto de US\$ 11,59, a razón de la penalidad e intereses generados por el no pago oportuno de su deuda correspondiente al periodo de facturación del 18 de abril al 17 de mayo de 2017.

10. La Comisión declaró fundada la denuncia presentada contra el Banco, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al considerar que había quedado acreditado que la entidad financiera no había atendido las solicitudes de gestión presentadas en junio y diciembre del 2017 por el denunciante

⁵ LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL 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.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000157

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

respecto de la anulación de la Tarjeta de Crédito 4147-****-****-1215; y, en consecuencia se le atribuyó el cobro por concepto de membresía, se exigió el pago de una penalidad y se le reportó negativamente ante las centrales de riesgo de la SBS; sancionándolo con una multa de 3 UIT.

11. Al respecto, de la revisión de los medios probatorios presentados al procedimiento -tales como estados de cuenta del denunciante⁶, avisos de cobranza dirigidos al señor Villacorta⁷, la Hoja de Reclamación 230935⁸ del 15 de febrero de 2018, la solicitud⁹, contrato¹⁰ y hoja resumen¹¹ de la tarjeta de crédito objeto de denuncia y el certificado de seguro de desgravamen¹²- se concluye que ninguno de ellos acredita el ingreso de las solicitudes de gestión en los meses de junio y diciembre de 2017, referidas por el denunciante, siendo que, sobre él recaía la responsabilidad de acreditar, preliminarmente, el defecto materia de su denuncia, sin haberlo podido probar en el presente procedimiento.

12. En este punto conviene tener en cuenta el Principio de Presunción de Licitud¹³, principio medular del procedimiento sancionador, el mismo que guarda correspondencia con la Presunción de Inocencia que rige en materia penal, en virtud del cual el ejercicio de la potestad sancionadora se restringe a aquellas situaciones en que las pruebas actuadas durante el procedimiento resulten suficientes para generar convicción en la autoridad administrativa, respecto de la responsabilidad del infractor.

TS

Cabe señalar que, si bien, de lo revisado en el expediente se desprende que, el señor Villacorta había manifestado en su denuncia que no se le había atendido las solicitudes de gestión, relativas a la anulación de su tarjeta de crédito, lo que habría devengado en el cobro de conceptos, tales como la

⁶ En las fojas 7; del 21 al 26; del 41 al 47 y del 66 al 75 del expediente.

⁷ En las fojas 6 y 10 del expediente.

⁸ En la foja 8 del expediente.

⁹ En la foja 36 del expediente.

¹⁰ De las fojas 103 al 109 del expediente.

¹¹ En las fojas 38 (adverso) y 39 del expediente.

¹² En las fojas 37 (adverso) y 38 (anverso) del expediente.

¹³ **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444 - LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO 004-2019-JUS. Artículo 248°.- Principios de la potestad sancionadora administrativa.** La potestad sancionadora de todas las entidades está regida adicionalmente por los siguientes principios especiales:
(...)

9. **Presunción de Licitud.** - Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

000158

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

membresía anual de dicho producto financiero y una penalidad por falta de pago, lo cierto era que no cumplió con acreditar, ni siquiera a nivel indiciario, haber efectuado las solicitudes en cuestión, tan es así que, de sus propias afirmaciones expuestas en su escrito de denuncia, se desprende que la entidad financiera le había otorgado un código de atención respecto de su solicitud de junio, el cual no recordaba.

14. De otro lado, en relación al argumento del Banco expuesto ante esta instancia, referido al hecho de haber consignado en su escrito del 28 de setiembre de 2018, que la tarjeta de crédito fue cancelada en el mes de junio del "2016", obedecía a un error material -alegato contrapuesto al desplegado por la Comisión en la resolución recurrida, que consideraba la mencionada situación como una aparente contradicción entre los alegatos del Banco, por lo que restó eficacia probatoria a los mismos-, cabe mencionar que, de lo obrante en autos, se verifica el Contrato de Cuenta Corriente Especial Tarjeta de Crédito¹⁴, el mismo que fue suscrito por el denunciante -y no cuestionado por este dentro del procedimiento-, en fecha 21 de diciembre de 2016, por lo que bajo ninguna lógica podía el mencionado producto financiero haber sido cancelado en el mes de junio de ese mismo año (es decir, haber sido cancelado en fecha anterior a su contratación), corroborándose así que, efectivamente, se trataba de un error material incurrido por la entidad financiera.

15. Bajo las consideraciones expuestas, esta Sala estima que corresponde revocar la resolución de primera instancia que declaró fundada la denuncia del señor Villacorta; y, en consecuencia, declarar infundada la misma, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante haya presentado las solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, en los meses de junio y diciembre de 2017.

16. En consecuencia, corresponde dejar sin efecto los extremos referidos a la sanción, las medidas correctivas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la disposición de la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas en contra del denunciado por la primera instancia.

RESUELVE:

PRIMERO: Revocar la Resolución 924-2018/INDECOPI-PIU del 10 de octubre de 2018, emitida por la Comisión de la Oficina Regional del Indecopi de Piura, que declaró fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Villacorta Reyes contra Banco Interamericano de Finanzas S.A.; y, en consecuencia, se declara infundada la misma, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley

¹⁴ De las fojas 103 al 109 del expediente.



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

INDECOPI

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

RESOLUCIÓN 1355-2019/SPC-INDECOPI

EXPEDIENTE 149-2018/CPC-INDECOPI-PIU

29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, toda vez que no ha quedado acreditado que el denunciante haya presentado las solicitudes de anulación de su tarjeta de crédito, en los meses de junio y diciembre de 2017.

SEGUNDO: Dejar sin efecto la Resolución 924-2018/INDECOPI-PIU, en los extremos referidos a la sanción, las medidas correctivas, la condena al pago de las costas y costos del procedimiento y la disposición de la inscripción de la empresa en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, dictadas en contra del denunciado por la primera instancia.

Con la intervención de los señores vocales Javier Eduardo Raymundo Villa García Vargas, Juan Alejandro Espinoza Espinoza, Roxana María Irma Barrantes Cáceres y Alberto Villanueva Eslava.

JAVIER EDUARDO RAYMUNDO VILLA GARCÍA VARGAS
Presidente