



EXPEDIENTE: 072-11-2015-DEN

RESOLUCION NO. 03, AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS CINCUENTA Y CUATRO MINUTOS DEL VEINTINUEVE DE ENERO DEL DOS MIL DIECISEIS.

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por M.F.CH.H. contra BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, **SE RESUELVE:**

RESULTANDO:

1. Que la señora M.F.CH.H., de calidades en autos conocidas, cédula de identidad número 0-0000-0000, presento formal denuncia contra BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, el día dieciséis de noviembre del dos mil quince, en virtud de que esta entidad revelara información financiera de ella a terceras personas sin su consentimiento.
2. Que mediante Resolución N°02 de las quince horas quince minutos del dos de diciembre del dos mil quince, se admite la denuncia y de conformidad con el artículo 67 del Reglamento a la Ley 8968 y por el plazo de TRES DÍAS HÁBILES, se ordena el traslado de cargos al BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, a efecto de que brinden informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.



3. Que mediante documento recibido en esta Agencia el nueve de diciembre del dos mil quince, el señor G.M.A. en su condición de Apoderado Generalísimo Administrativo sin límite de suma del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, contesta el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la Resolución N°02.
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO:

I. HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos de expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

1. Que el día 16 de noviembre del dos mil quince, la señora M.F.CH.H., presento formal denuncia contra el BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes en virtud de que esta entidad revelara información personal de índole financiero a terceras personas sin su consentimiento. (Ver denuncia presentada, visible del folio 01 al 04 del expediente administrativo).
2. Que el día 06 de noviembre del dos mil quince la señora M.F.CH.H., recibió un correo electrónico enviado por el Despacho Lara Eduarte, en el que le solicitaban la confirmación de saldos correspondiente a la cuenta de ahorro voluntario que ella mantiene con el Banco Popular y de Desarrollo Comunal al 30 de setiembre de 2015. (Ver prueba presentada, visible al folio 06 del expediente administrativo).



3. Que el BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL informo a la señora M.F.CH.H. mediante documento adjunto al correo electrónico enviado el día 06 de noviembre del dos mil quince, sobre el motivo de la confirmación de saldos realizada por el Despacho Lara Eduarte. (Ver prueba presentada, visible al folio 07 del expediente administrativo).
4. Que el BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL, realiza auditorias de estados financieros a sus clientes, por medio de Auditores Externos como el Despacho Lara Eduarte, que deben realizar pruebas técnicas, entre las cuales está la certificación de saldos, a fin de cumplir con la normativa y supervisión obligatoria de la SUGEF. (Ver prueba presentada, visible al folio 018 del expediente administrativo).

II. HECHOS NO PROBADOS: Para el dictado de esta resolución no existen hechos de interés que se deban tener como no demostrados.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega la denunciante que el Banco Popular y Desarrollo Comunal, revelo su información financiera a terceros, de una cuenta de ahorro voluntario que mantiene con dicha entidad. Lo anterior por cuanto el día 06 de noviembre del 2015 recibió un correo remitido por el Despacho Lara Eduarte en el cual le solicitaban que confirmara si el saldo de dicha cuenta al 30 de setiembre de 2015 era correcto. Ante esta situación procedió a comunicarse con varios personeros del Banco Popular y Desarrollo Comunal a fin de consultar si dicho procedimiento era autorizado por esa entidad financiera, a lo cual le informaron que no se trataba de ninguna estafa o ardid y que efectivamente cada año la Auditoria Externa del Banco Popular hace una verificación de la veracidad de los estados financieros y para ello escoge una



muestra de clientes y les envía una confirmación de saldos. Producto de lo anterior considera la denunciante que sus datos son tratados de forma inadecuada generando a una desprotección (sic) de los mismos, por lo que procedió a presentar formal denuncia ante esta Agencia, formulando la siguiente pretensión: 1) evitar que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal vuelva a exponer los datos financieros de sus clientes (en especial los míos) (sic); 2) que se apliquen las sanciones correspondientes que restituyan la seguridad de las cuentas bancarias de nosotros como clientes (sic); 3) así mismo agradecería la orientación de la Prodhab para determinar si en este caso cabe una demanda legal contra el Banco.

Por su parte el Banco Popular y de Desarrollo Comunal señala en su libelo de contestación que efectivamente esta entidad lleva a cabo auditorías externas a través de despachos de contadores públicos particulares, y en el caso que ocupa con el Despacho Lara Eduarte. Lo anterior con el fin de cumplir con la normativa y supervisión obligatoria de la SUGEF. Por tal motivo la auditoria externa solicita un muestreo tal y como le fue indicado a la denunciante en el oficio DCAP-683-2015.

Vistos los argumentos anteriormente expuestos y una vez realizado el análisis de fondo del presente caso, es claro que la denunciante ejerció su derecho a la Autodeterminación Informativa, de conformidad con el artículo 4 de la Ley N°8968 y articulo 12 del Reglamento a la ley N°8968 como se expresan a continuación:

“ARTÍCULO 4.- Autodeterminación informativa

Toda persona tiene derecho a la autodeterminación informativa, la cual abarca el conjunto de principios y garantías relativas al legítimo tratamiento de sus datos personales reconocidos en esta sección.

Se reconoce también la autodeterminación informativa como un derecho fundamental, con el objeto de controlar el flujo de informaciones que



conciernen a cada persona, derivado del derecho a la privacidad, evitando que se propicien acciones discriminatorias.”

*“Artículo 12. **Autodeterminación informativa.***

Es el derecho fundamental de toda persona física, a conocer lo que conste sobre ella, sus bienes o derechos en cualquier base de datos, de toda naturaleza, pública o privada, el fin para el cual está siendo utilizada o recabada su información personal, así como exigir que sea rectificad, actualizada, complementada o suprimida, cuando la misma sea incorrecta o inexacta, o esté siendo empleada para un fin distinto del autorizado o del que legítimamente puede cumplir.”

No obstante el artículo 8 de la Ley N° 8968, establece:

“ARTÍCULO 8.- Excepciones a la autodeterminación informativa del ciudadano. Los principios, los derechos y las garantías aquí establecidos podrán ser limitados de manera justa, razonable y acorde con el principio de transparencia administrativa, cuando se persigan los siguientes fines: **a)** La seguridad del Estado. **b)** La seguridad y el ejercicio de la autoridad pública. **c)** La prevención, persecución, investigación, detención y represión de las infracciones penales, o de las infracciones de la deontología en las profesiones. **d)** El funcionamiento de bases de datos que se utilicen con fines estadísticos, históricos o de investigación científica, cuando no exista riesgo de que las personas sean identificadas. **e)** La adecuada prestación de servicios públicos. **f)** La eficaz actividad ordinaria de la Administración, por parte de las autoridades oficiales.” (Resaltado no es del original)

En relación a lo anterior, cabe mencionar que el artículo 3 del Acuerdo SUGEF 32-10, (Reglamento de Auditores Externos aplicable a los sujetos fiscalizados por la



SUGEF, SUGEVAL, SUPEN y SUGESE), establece: **“Artículo 3.- Obligación de la Auditoría Externa. Los sujetos supervisados deberán someterse a una auditoría externa anual la cual deberá estar a cargo, exclusivamente, por firmas de auditorías externas o auditores externos independientes, inscritos en el Registro de Auditores Elegibles que forma parte del Registro Nacional de Valores e Intermediarios, dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Valores.** *En el caso de grupos o conglomerados financieros, todas las entidades domiciliadas en Costa Rica que los conformen deberán ser auditadas por el mismo profesional o firma auditora. [2] Las cooperativas supervisadas que mantengan participaciones en empresas de giro diferente al financiero deben remitir a la Superintendencia, una copia del dictamen del auditor externo independiente y de los estados financieros que los acompañan de las empresas en las cuales mantengan esas participaciones. Esta obligación deberá ser cumplida dentro del mismo plazo establecido para la presentación del dictamen de sus estados financieros. REGRESAR AL INICIO 5 Las entidades que formen parte de grupos o conglomerados financieros constituidas bajo una legislación extranjera, domiciliadas en el exterior, podrán ser auditadas por una firma del país de su domicilio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 y demás disposiciones aplicables de este reglamento.”* (Resaltado no es del original)

Visto lo anterior es palmariamente claro que como parte de la actividad normal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, esta someterse a las auditorías externas como ente sujeto a la fiscalización de la SUGEF, lo que permite asegurar a esta entidad financiera que la información que les suministra a sus clientes es confiable. Por otro lado no se observa un mal manejo en el tratamiento de los datos que derive en la desprotección de la información financiera, como indica la denunciante, por cuanto según se observa la información tratada por la empresa auditora se utiliza con un solo fin, que es comunicar esa información a sus titulares para verificar si la misma es correcta. Además cabe mencionar que las empresas



auditoras externas contratadas por las entidades financieras reguladas por la SUGEF deben someterse a un proceso de incorporación de la SUGEVAL para formar parte del Registro de Auditores Elegibles que forma parte del Registro Nacional de Valores e Intermediarios, dispuesto en la Ley Reguladora del Mercado de Valores, lo que presupone que el estándar de calidad y seguridad en las auditorias que realizan cumple con lo establecido en dicha ley, así mismo estas empresas de auditoria externa deben cumplir con lo establecido en la Normativa Internacional de Auditoria 505 la cual establece en su punto 30 lo siguiente: ***“El proceso de confirmación externa – 30. Cuando realice procedimientos de confirmación, el auditor deberá mantener control sobre el proceso de seleccionar a quienes se les enviará una solicitud, la preparación. El envío de las solicitudes de confirmación y las respuestas a dichas solicitudes. Se mantiene control sobre las comunicaciones entre los presuntos receptores y el auditor para minimizar la posibilidad de que los resultados del proceso de confirmación sean parciales a causa de la interceptación y alteración de las solicitudes de confirmación o las respuestas. El auditor se asegura de que sea él mismo quien envíe las solicitudes de confirmación, de que las solicitudes estén dirigidas en forma apropiada y de que se pida que todas las respuestas se manden directamente al auditor. El auditor considera si las respuestas han llegado de los presuntos remitentes.”*** (Resaltado no es del original)

Así también cabe mencionar que como parte del proceso de la auditoria, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal informo a la denunciante mediante el documento adjunto al correo electrónico enviado el día 06 de noviembre del 2015, el motivo de la certificación de saldos solicitada por parte del Auditor Externo (ver documento visible a folio 07 del expediente administrativo). En razón de lo anterior considera esta Agencia que el denunciado no incurrió en falta alguna que transgreda las normas sobre protección de datos, esto sin dejar de lado la excepción a la Autodeterminación Informativa que señala el artículo 8 de la Ley N°



8968 supra indicado, que le asiste a la administración cuando sus autoridades oficiales realicen la eficaz actividad ordinaria, tal y como se observa resultan ser parte de esa actividad ordinaria las auditorías externas realizadas al Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

En cuanto a la pretensión señalada por la denunciante que expresa *“así mismo agradecería la orientación de la Prodhab para determinar si en este caso cabe una demanda legal contra el Banco.”*, es necesario hacer ver a la denunciante que la PRODHAB es un órgano resolutorio y no consultivo, por lo que no puede emitir ningún criterio ante solicitudes como la expresada por la denunciante. Además cabe mencionar que la PRODHAB es el órgano administrativo que analiza y resuelve las denuncias como la interpuesta por la accionante, por lo cual el criterio de la Agencia debe ser imparcial para que toda persona física o jurídica que esté sujeta a un procedimiento de protección de derechos cuente con la garantía de imparcialidad y que actúa sometido a los principios del procedimiento legalmente previsto, para el conocimiento y resolución del conflicto que se le somete.

Así las cosas es claro que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal se encuentra a derecho en su actuar, siendo que las auditorías a las cuales debe someterse como ente fiscalizado por la SUGEF, son parte de su actividad ordinaria, por lo cual se encuentra dentro de la excepción del inciso f) del artículo 8 de la Ley N° 8968. Además no se observa que la información tratada mediante estas auditorías se haga de forma inadecuada, razón por la cual lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia en todos sus extremos.

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 8 incisos e) y f), 16 inciso e) de la ley N° 8968; 12, 58 y siguientes del Reglamento de la Ley N° 8968:



PRODHAB
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE
DATOS DE LOS HABITANTES
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ

Se declara sin lugar la denuncia planteada por M.F.CH.H. contra BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley No. 8968, contra esta resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, proceden los Recursos de Reconsideración y de Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE. -**

Máster. MAURICIO GARRO GUILLEN
Director Nacional
Agencia Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAD