



**EXPEDIENTE: 060-09-2016-DEN**

**RESOLUCION N° 03. AGENCIA DE PROTECCION DE DATOS DE LOS HABITANTES, A LAS OCHO HORAS DIEZ MINUTOS DEL ONCE DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL DIECISEIS.**

Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **C.O.M.** contra **BANCO DE SAN JOSÉ S.A.**

### **RESULTANDO**

1. Que la señora **C.O.M.** presentó denuncia en contra de **BANCO DE SAN JOSÉ S.A.** el día veintiocho de octubre de dos mil dieciséis. En dicha denuncia solicita: *“Que limpie ni nombre y no me salga en ningún base de datos dicha alerta ya que no soy delincuente y nunca he proporcionado información falsa en ningún entidad Nacional o extranjera”.*
2. Que mediante Resolución No. 01 de las diez horas con veinticinco minutos del siete de octubre de dos mil dieciséis, se le previene aportar varios documentos.
3. Que mediante oficio de fecha diez de octubre del dos mil dieciséis, cumple con la anterior prevención.
4. Que mediante Resolución No. 01 de las diez horas con veinticinco minutos del siete de octubre de dos mil dieciséis, se resolvió: *“En la forma expuesta por la señora C.O.M. se admite la denuncia interpuesta, 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 a BANCO DE SAN JOSÉ a efecto de que brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte las pruebas que estime pertinente. En el caso de que la prueba sea testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. Notifíquese al denunciado en la siguiente dirección: SAN JOSÉ, 3 y 5 Calle Central Frente al antiguo Hotel Europa SEGUNDO PISO. NOTIFIQUESE.

5. Que la empresa denunciada presentó el informe solicitado, dentro del plazo conferido al efecto.

6. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de ley.

## CONSIDERANDO

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

1.- Que la señora **C.O.M.** presentó denuncia en contra de **BANCO DE SAN JOSÉ S.A.** el día veintiocho de octubre de dos mil dieciséis. En dicha denuncia solicita: “Que limpie ni nombre y no me salga en ningún base de datos dicha alerta ya que no soy delincuente y nunca he proporcionado información falsa en ningún entidad Nacional o extranjera”. (Ver folio 01 al 8 del expediente administrativo).



2.- Certificación de antecedentes penales, en la cual la señora C.O.M. donde no registra antecedentes penales. (Ver folio 05 del expediente administrativo).

3.- Reporte Crediticio con Información de Dominio Público, emitida por el Centro de Información Crediticia, referente a la señora C.O.M., con un nivel de comportamiento de pago histórico: 1. (Ver folio 6 y 7 del expediente administrativo).

4.-Correos electrónicos del BAC San José S.A, retirando alertas emitidas ante los BUROS externos de la información y riesgo. (Ver folio 20 del expediente administrativo).

5.- Impresión de consulta de cuentas clientes a nombre de la señora C.O.M., fue bloqueada 22 de agosto del 2014, Código Rojo COD ROJO, por la alerta recibida por parte del Departamento de Seguridad del BAC San José S.A.

6.-Correo electrónicos, entre el Supervisor de Investigaciones de Scotiabank, y el encargado de Seguridad e Investigaciones de BAC San José S.A, en la cual se pretende probar la alerta de seguridad recibida por parte de Scotiabank, y que promovieron el cierre de las cuentas, y comunicación a los Buros de seguridad referidos.

**II-Hechos No Probados:** De relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos:

1.Documentación presentada al Banco Scotiabank por parte de la denunciante, aduciendo que correspondía a los estados de cuenta en el BAC San José S.A.



**III-Sobre el Fondo:** Mediante el presente procedimiento de protección de derechos, el denunciante solicita que la empresa BAC San José S.A, limpie su nombre y deje aparecer en ninguna base de datos supuesta alerta; ya que ella no ha proporcionada información falsa en ninguna entidad nacional, ni extranjera. De la prueba aportada por el denunciante, se verifica efectivamente, de conforme a la Certificación de Antecedentes Penales, no reporta alguno, asimismo de acuerdo con el Reporte Crediticio con Información de Dominio Público, aparece con un nivel de comportamiento de pago Histórico: 1. Por su parte, en el informe rendido por la denunciado, indica lo siguiente: “ **Banco BAC San José S.A, en el año 2014, en ejercicio de la identificación, valoración y mitigación de riesgos, realizó una comunicación ante las listas de negación o burós externos Cyber Risk y ID Check, sobre el posible riesgo, esto ante la noticia de que la señora O.M., presentó documentación en el Scotiabank, aduciendo que correspondía a los estados de sus cuentas en BAC San José, con los cuales, se pretendía suscribir en el referido banco, un contrato de tarjeta de crédito y, ante la solicitud de validación de dichos estados de cuenta por parte de Scotiabank, el Banco BAC San José se percató de que los mismos no coincidían con sus actividad transaccional, lo además, implico el cierre de todas sus cuentas en el Banco BAC San José.**” De acuerdo con lo anterior manifestado, se puede determinar que lo que genera la “**Alerta**” es decir; la Consulta de Cuentas Clientes a nombre de la señora C.O.M., bloqueada en fecha 22 de agosto del 2014, denominado **Código Rojo COD ROJO**, recibida por parte del Departamento de Seguridad del BAC San José S.A, se refiere los estados de cuenta del Banco BAC San José, que la denunciante aparentemente presenta al Banco Scotiabank. Considera esta Agencia, que existe un tratamiento al dato personal al decretarse dicha alerta, ya que la misma hace identificable a la persona y la misma presupone una afectación a la denunciante por tener carácter de riesgo y seguridad para las diferentes entidades, ya como se indico fue divulgada. Sin embargo, debemos aclarar que los supuestos documentos aportados al Banco Scotiabank por parte de



la denunciante; no consta como prueba en los autos. A pesar de lo anterior, continúa manifestando el denunciado lo siguiente: “**Tal requerimiento ha sido atendido por el Banco por cuanto se procedió el trece de octubre de dos mil dieciséis, la eliminación y retiro de cualquier alerta que haya sido impuesta por el Banco BAC San José, ante los mencionados buros externos, y además se evidencia que, ante el Centro de Información Crediticia, la denunciante no presenta mancha ni reportes realizados por el Banco BAC San José S.A**”. Prueba de lo argumentado, el denunciado presenta ante la Agencia, los correos electrónicos del BAC San José S.A, retirando alertas emitidas ante los BUROS externos de la información y riesgo. (Ver folio 20 del expediente administrativo). A criterio de esta Agencia, constituye prueba idónea para demostrar que efectivamente se procedió eliminar la “**Alerta**”. Por todo lo anterior, los hechos alegados en la denuncia, resultan ciertos, en cuanto a la pretensión; al punto que quedó acreditado; que el denunciante suprimió la Alerta que contenía el dato personal como fue solicitado. Con lo cual, si bien debe declararse con lugar la presente denuncia; imponer una sanción, ha perdido su interés actual al haberse procedido con la citada supresión.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 16 de la Ley N° 8968; 12, 25, 26 58, 63, 69 siguientes del Decreto Ejecutivo No. 37554-JP:

1. Se declara con lugar la denuncia interpuesta por **C.O.M.**, sin que se le imponga una sanción al efecto al **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A.**, por haberse cumplido con la pretensión que al efecto fue solicitado 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



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

Apelación, siendo potestativo usar ambos recursos o uno solo de ellos, pero será inadmisibile el que se interponga pasado dicho plazo. **NOTIFIQUESE.** -

**Máster. Mauricio José Garro Guillen**  
**Director Nacional**  
**Agencia de Protección de Datos de los Habitantes**  
**PRODHAB**