

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCION NACIONAL.

San José a las 11:10 horas del 10 de octubre de 2018. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** en contra de **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**

RESULTANDO

- 1- Que el señor **[NOMBRE 1]** en fecha 08 de junio de 2018, presentó denuncia en contra de BANCO NACIONAL DE COSTA RICA.
- 2- Que, mediante resolución No. 193-2018 de las 15:45 horas del 06 de setiembre de 2018, esta Agencia resolvió: “[...]Que de conformidad con el numeral 25 de la Ley N° 8968 y el 67 del Reglamento a la misma, se le confiere a la entidad denunciada un plazo de **TRES DIAS HABILES** para que se pronuncie sobre los hechos que fueron denunciados [...]”.
- 3- Que la parte denunciada presentó el informe solicitado mediante la resolución dicha, en tiempo y forma.
- 4- 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 el señor **[NOMBRE 1]** en fecha 08 de junio de 2018, presentó denuncia en contra de BANCO NACIONAL DE COSTA RICA. (ver folios 01 al 07).

2- Que el denunciante es cliente del Banco Nacional de Costa Rica, en razón de un contrato de uso de tarjeta de crédito. (Ver folios del 24 a 65).

3- Que el documento denominado *CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO PARA EL USO DE TARJETA DE CRÉDITO-BANCO NACIONAL* se incluye el consentimiento informado para el tratamiento de datos personales. (Ver folio 57).

II- Hechos No Probados: Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto.

III- Sobre el Fondo: Señala el denunciante que recibió un correo electrónico de la aseguradora MAFRE, con quien no tiene relación alguna, ofreciéndole póliza contra robo para la tarjeta de crédito del Banco Nacional, y en el cual se incluía un formulario con la información crediticia, correo electrónico y el límite de crédito de su tarjeta. Considera que tal actuación constituye una falta gravísima ya que el Banco compartió información confidencial con un tercero sin su autorización. Por su parte, la entidad denunciada indica que, efectivamente, el denunciado es su cliente, y que posee dos contratos de uso de tarjeta de crédito. Que en cumpliendo de o indicado en la Ley No. 8968, particularmente el artículo 7 referente al consentimiento informado, en dichos contratos se incluye una cláusula, la 42ª en la que se indica: “Autorizo a **BANCO NACIONAL**” y sus subsidiarias para tratar, recopilar, almacenar, ceder y transferir la información de mis datos personales, incluidos los de uso restringido. Esta autorización incluye: 1) la posibilidad de compartir la información indicada con el Banco Nacional y las demás subsidiarias del Conglomerado Banco Nacional existentes o futuras o a terceros subcontratados por el Banco Nacional y sus subsidiarias para el manejo y archivo de expedientes, envíos de estados de cuenta y para brindarme servicios como **CLIENTE** del conglomerado o de la subsidiaria, incluyendo pero no limitado a los contratos de tarjetas, servicios de call center, servicios de venta o contratación de productos, mercadeo, promociones en general y de servicios bancarios y financieros, de cobro, servicios para la seguridad de las transacciones a

efectuar u otros servicios a través de medios telefónicos, digitales, mensajes de texto, correo electrónico o cualquiera otras que ayude a llevar a cabo transacciones. Dichas comunicaciones podrán ser con fines informativos, de venta directa, de verificación de datos, de cobro, de promoción de productos y cualquier otro que se considere oportuno brindar por estos medios. 2) la posibilidad de compartir la información indicada con el Banco Nacional y las demás subsidiarias del Conglomerado Banco Nacional para efectos de verificar el cumplimiento de la Ley 8204. Por otra parte, autorizo expresamente y en forma irrevocable al Banco Nacional para que como entidad supervisada acceda y consulte mi información en el Centro de Información Crediticia (CIC) de la Superintendencia General de Entidades Financieras. Asimismo, esta autorización permite el uso de la información que se acceda y que dicha información pueda ser compartida con BN Vital, BN Valores, BN SAFI y BN Corredora de Seguros para facilitar cualquier análisis de crédito o de negocios que vaya a ser realizado por las entidades indicadas, incluso para el ofrecimiento de servicios, productos comerciales y/o financieros. Por último, acepto que he sido informado y acepto que la no entrega de la información solicitada puede provocar el rechazo de mi solicitud o el no recibir los servicios prestados por la empresa y su conglomerado y que puedo ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación establecidos en la ley. Como bien lo señala el Banco denunciado, no corresponde a esta instancia determinar si el ofrecimiento del seguro deviene en un acto legal o no, si no el correcto uso de los datos personales del denunciado. De conformidad con lo señalado en el artículo 7 de la Ley No.8968, el encargado de la base de datos, debe de contar con el consentimiento informado del titular para el tratamiento de datos personales. Debe entenderse además que tal consentimiento tiene el carácter de revocable, siendo que cualquier persona puede solicitar en cualquier momento la supresión y/o actualización de su información con las consecuencias que ese conlleve, como podría ser, y dicho esto solo a manera de ejemplo, que el banco podría negarse a dar el servicio a una persona que no consienta en entregar sus datos personales, pues estos resultan indispensables para la prestación de sus servicios. Así las cosas, siendo que le Banco Nacional ha logrado acreditar que cuenta con el consentimiento informado del denunciado, y por lo tanto el uso de sus datos personales se dio legítimamente, lo procedente es declarar SIN LUGAR la presente denuncia, toda vez que, con la actuación del denunciado, no se configura ninguna de las faltas establecidas en la Ley No. 8968.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 6, 7, y 16, de la Ley N° 8968, se declara SIN LUGAR la denuncia presentada [NOMBRE 1] en contra de **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**. De conformidad con el artículo 71 del Reglamento a Ley N° 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**.

Licda. Ana Karen Cortés Víquez
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes