



EXPEDIENTE: 039-03-2019-DEN

RESOLUCION N° 281-2022

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 12:06 horas del 28 de junio de 2022. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A. (BAC CREDOMATIC)**.

RESULTANDO

1. Que mediante correo electrónico enviado a esta Agencia, en fecha 04 de febrero de 2019, el Departamento Plataforma de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, traslada denuncia presentada por la señora (**NOMBRE 1**) contra **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A.**, en la cual alega que desde hace dos años realiza pagos de servicios, a través de la aplicación del citado Banco y tiene acceso a realizar los pagos utilizando dos tarjetas que pertenecen a otra persona, lo cual presume por error fueron asociadas a su usuario en línea, que lo ha reportado en varias ocasiones y la situación persiste, lo cual le preocupa, pues de igual manera se podría ver vulnerada, en el caso de que otras personas hagan uso de sus tarjetas. (Visible a folios 01 al 04 del Expediente Administrativo).
2. Que a través de resolución No. **088-2019** de las 08:00 horas del 15 de marzo de 2019, se previene a la denunciante indicar cuál es su pretensión, de conformidad con la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, así como señalar medio idóneo para realizar la notificación física a la denunciada. (Visible a folio 06 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante escrito recibido en esta Agencia en fecha 10 de abril de 2019, la denunciante cumplió con lo prevenido en la citada resolución. (Visible a folios 07 al 09 del Expediente Administrativo).
4. Que a través de resolución No. **193-2019** de las 07:35 horas del 27 de junio de 2019, se emite el acto de admisibilidad del presente procedimiento de protección de derechos. (Visible a folio 10 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución No. **334-2019** de las 09:58 horas del 03 de setiembre de 2019, se inicia el presente procedimiento y se ordena el traslado de cargos a la denunciada, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 13 de setiembre de 2019. (Visible a folios 12 al 14 del Expediente Administrativo).
6. Que, a través de documento recibido en esta Agencia, en fecha 17 de setiembre de 2019, el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Especial Judicial del Banco Bac San José S.A., remite, en tiempo y forma, el informe requerido mediante la resolución mencionada supra. (Visible a folios 15 al 22 del Expediente Administrativo).
7. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente, 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 denuncia presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran probados los siguientes hechos:

- 1- Que la señora (**NOMBRE 1**), tenía acceso a dos tarjetas a nombre de la señora (**NOMBRE 3**), asociadas a su usuario en su aplicación del Banco Bac San José S.A. (Visible a folios 04, 07, 15 vuelto y 19 del Expediente Administrativo).
- 2- Que dicho acceso se originó debido a un error del Banco al relacionar a dos personas con el mismo nombre “(**NOMBRE 4**)”. (Visible a folios 04 y 15 vuelto del Expediente Administrativo).
- 3- Que una vez que el Banco tuvo conocimiento de la situación de la presente denuncia, procedió con la eliminación de la vinculación de las tarjetas de crédito del tercero ligado al usuario de la denunciante.

II. HECHOS NO PROBADOS: De las pruebas aportadas dentro del presente expediente, no se logra demostrar lo siguiente:

- 1- Que la denunciante solicitara en varias ocasiones o hiciera gestión alguna ante el Banco denunciado para reportar el error detectado.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Alega en su escrito de denuncia la señora (**NOMBRE 1**) que desde hace dos años realiza pagos de servicios, a través de la aplicación del citado Banco y tiene acceso a realizar los pagos utilizando dos tarjetas que pertenecen a otra persona, lo cual presume por error fueron asociadas a su usuario en línea, que lo ha reportado en varias ocasiones y la situación persiste, lo cual le preocupa, pues de igual manera se podría ver vulnerada, en el caso de que otras personas hagan uso de sus tarjetas, debido a lo anterior solicita la eliminación de dichas tarjetas de su usuario y el banco se haga responsable de la falla de seguridad que esto representa. Por su parte el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Especial Judicial del Banco Bac San José S.A. en su informe señala en resumen que, conforme lo dispuesto en los artículos 1 y 4 de la Ley No. 8968, no consideran haber violentado el derecho subjetivo de autodeterminación informativa y privacidad de la denunciante, pues sus datos personales nunca fueron revelados o almacenados de forma imprudente. Indica que lo que sucedió fue un error debido a que la tercera persona dueña de las otras tarjetas de crédito, tiene su mismo nombre “(**NOMBRE 4**)” y presumen fue esto lo que ocasionó la confusión y la relación de las tarjetas de otra clienta con la denunciante. Manifiesta que, según su criterio, tampoco fue expuesta relación relevante y protegida de la otra clienta, pues lo único que pudo observar la denunciante fueron los números de tarjetas de crédito, y que esto no es violentar la autodeterminación informativa de la otra clienta. Continúa diciendo que el Banco no cuenta con registro de que la denunciante realizara gestión alguna para reportar dicha situación, según revisión realizada a la plataforma de ingreso de solicitudes desde el año 2013, de lo cual aporta el reporte respectivo. Finalmente alega la denunciada que desde el momento en que el Banco tuvo conocimiento de la situación de la presente denuncia, procedió con la eliminación de la vinculación de las tarjetas de crédito del tercero ligado al usuario de la denunciante; en razón de lo anterior, solicita se archive la presente denuncia. Del análisis de las pruebas que constan en autos, se observa que efectivamente la señora (**NOMBRE 1**), tenía acceso a dos tarjetas a nombre de la señora (**NOMBRE 3**), asociadas



a su usuario en su aplicación del Banco en cuestión y que dicho acceso se originó debido a un error del Banco al relacionar a dos personas con el mismo nombre “(NOMBRE 4)”, tal y como lo acepta el mismo representante de la denunciada en su informe. Al respecto, si bien es cierto, en el presente caso no se logra demostrar que el derecho a la autodeterminación informativa de la denunciante en particular haya sido vulnerado, o se haya dado un mal uso a sus datos personales, se evidencia que efectivamente existe un mal tratamiento y almacenamiento de los datos personales de un tercero, entendiéndose tratamiento como: *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros.”*, según la definición contenida en el inciso i) del artículo 3 de la Ley No. 8968, lo cual denota una falta de controles, medidas de seguridad y protocolos mínimos de actuación dentro de los sistemas del banco, que sin lugar a dudas, puede poner en riesgo la información personal de sus clientes. Tal actuación ilegítima consistió específicamente en revelar datos personales de terceros registrados en sus sistemas, y que fueron visibles para la aquí denunciante, al momento de realizar una gestión en la página web de dicha entidad, así como transmitir datos personales de terceros por medio de mecanismos inseguros o que de alguna forma no garantizan la seguridad e inalterabilidad de los mismos, conforme las causales dispuestas en el numeral 59 del Reglamento a la Ley No. 8968. Es menester señalar que, la Ley No. 8968, en sus artículos 10 y 12, establece lo siguiente: **“ARTICULO 10. Seguridad de los datos:** *El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos. (...)* **ARTÍCULO 12.- Protocolos de actuación:** *Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley. Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo. La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.”*. Dicha normativa es concordante con lo dispuesto en el Capítulo IV “Del Tratamiento de los Datos Personales y las Medidas de Seguridad” del Reglamento a la Ley No. 8968, según se transcribe a continuación: **“Artículo 27. Procedimientos para el tratamiento.** *El responsable establecerá y documentará procedimientos para la inclusión, conservación, modificación, bloqueo y supresión de los datos personales, en el sitio o en la nube, con base en los protocolos mínimos de actuación y las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales. Además, deberá el responsable de la base de datos velar por la aplicación del principio*



de calidad de la información. Artículo 31. **Obligaciones del encargado.** El encargado tendrá las siguientes obligaciones en el tratamiento de las bases de datos personales: (...) **c) Implementar las medidas de seguridad y cumplir con los protocolos mínimos de actuación conforme a la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones aplicables;** (...) Artículo 32. **De los protocolos mínimos de actuación.** Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente: **a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;** **b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;** **c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;** **d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.** **e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.** **f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos. Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.** (...) Artículo 34. **De las medidas de seguridad en el tratamiento de datos personales.** El responsable, deberá establecer y mantener las medidas de seguridad administrativas, físicas y lógicas para la protección de los datos personales, con arreglo a lo dispuesto en la Ley y el presente Reglamento. Se entenderá por medidas de seguridad el control o grupo de controles para proteger los datos personales. Asimismo, el responsable deberá velar porque el encargado de la base de datos y el intermediario tecnológico cumplan con dichas medidas de seguridad, para el resguardo de la información.”. En el caso bajo análisis, resulta evidente que las medidas de seguridad y los protocolos mínimos de actuación no se cumplieron a cabalidad, y, por lo tanto, se advierte que los mismos deben ser establecidos y aplicados por el responsable y encargado de la base de datos, para dar un debido tratamiento a los datos personales de sus usuarios y clientes en general, situación que, se reitera, no se cumplió por parte de la entidad denunciada. Razón por la cual, se ordena al Banco Bac San José S.A., presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES, UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de la sanción correspondiente, de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N° 8968. Finalmente, se tiene como un hecho cierto que, según lo manifestado por la denunciada en su informe, una vez que el Banco tuvo conocimiento de la situación de la presente denuncia, procedió con la eliminación de la vinculación de las tarjetas de crédito del tercero ligado al usuario de la denunciante. En virtud de que, el informe rendido por el Banco Bac San José S.A., tiene carácter de declaración jurada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 párrafo primero de la Ley No. 8968, el cual indica: “**ARTÍCULO 25.- Trámite de las denuncias: Recibida la denuncia, se conferirá al responsable de la base de datos un plazo de tres días hábiles para que se pronuncie acerca de la veracidad de tales cargos. La persona denunciada deberá remitir los medios de prueba que respalden sus afirmaciones junto con un informe, que se considerará dado bajo juramento.** La omisión de rendir el informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Así como en el numeral 67 del reglamento a la Ley citada supra, el cual indica: “**Artículo 67. Traslado de**



*cargos. Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. **Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento.** La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados.” (Lo subrayado y destacado no corresponde al original), se tiene que los hechos en él consignados son reales, por tal motivo, es deber de esta Agencia tener como un hecho probado que Banco Bac San José S.A, procedió a eliminar la información de las tarjetas de crédito de la otra cliente, ligada al usuario de la denunciante dentro de sus sistemas. Así las cosas, se declara con lugar la denuncia incoada, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.*

POR TANTO:

Con fundamento en los numerales 1, 2, 5, 6, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara con lugar la denuncia presentada por **(NOMBRE 1)** contra **BANCO BAC SAN JOSÉ S.A. (BAC CREDOMATIC)**, teniéndose por satisfecha la pretensión de la denunciante.
2. Se ordena al Banco Bac San José S.A., presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES, UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN y UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de la sanción correspondiente, de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N° 8968.
3. Contra este acto, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá interponerse en un plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.**

Licda. Wendy Rivera Román
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Elaborado por: Licda. Judith Coronado García

Revisado por: Licda. Karla Quesada Rodríguez