



EXPEDIENTE N° 157-07-2023-DEN

RESOLUCIÓN N° 991-2023

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL. San José a las 09:00 horas del 17 de noviembre de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por **[NOMBRE 1]** contra **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA (en adelante BNCR)**.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado a esta Agencia en fecha 28 de julio de 2023, suscrito por la señora **[NOMBRE 1]** se presentó una denuncia en contra del **BNCR**, donde la denunciante ha indicado: *“(...) el Banco Nacional de costa rica acepta hacer pasado la OP [NÚMERO 1] a etapa INACTIVA en el mes de diciembre de 2018, la cual siguió reportando como activa ante el Centro de Información Crediticia (CIC) por casi 3 años más. Esto es contrario a lo estipulado en el mismo CIC que indica literalmente; “Último periodo reportado como activo”, por lo que el Estado Inactivo de una operación automáticamente y por definición; no está Activa. el (sic) Centro de Información Crediticia (CIS) expresa: “último periodo reportado como activo: Para efectos de los 48 meses que comprende el reporte de CIC, se debe computar el mes en que se reporta la liquidación de la operación, lo cual se hace al mes siguiente al último periodo reportado como activo”, y cuya pretensión es: “(...) la rectificación de la información de las (sic) que es responsable el Banco Nacional en cualquier base que suba esta información incorrecta.”.* (Visible a folios 01 al 25 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N°**759-2023**, de las 12:40 horas del 13 de setiembre de 2023, se declara admisible la denuncia y se ordena el traslado de cargos al BNCR. Dicha resolución fue notificada al denunciado en fecha 19 de setiembre de 2023. (Visible a folios 26 y 27 del Expediente Administrativo).
3. Que, mediante documento remitido a esta Agencia vía correo electrónico, en fecha 22 de setiembre de 2023, el señor **[NOMBRE 2]**, Apoderado General del BNCR, responde el traslado de cargos, cumpliendo así en tiempo y forma con lo prevenido mediante la resolución N°**759-2023** supra citada. (Visible a folios 29 al 43 del Expediente Administrativo).
4. 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 y se han observado las prescripciones de Ley.

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 operación **[NÚMERO 1]** a nombre de la señora **[NOMBRE 1]** ingresó a etapa de inactiva en el año 2018. (Visible a folios 31 del Expediente Administrativo).
 - 2- Que la operación **[NÚMERO 1]** a nombre de la señora **[NOMBRE 1]** fue pasada a estado Incobrable por el BNCR en el año 2021. (Visible a folio 32 del Expediente Administrativo).
 - 3- Que la operación **[NÚMERO 1]** a nombre de la señora **[NOMBRE 1]** no aparece reportada ante la SUGEF. (Visible a folio 33 del Expediente Administrativo).



II. HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para para la resolución del presente asunto.

III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA: Ha indicado la señora [NOMBRE 1]: “(...) *el Banco Nacional de costa rica acepta hacer pasado la OP [NÚMERO 1] a etapa INACTIVA en el mes de diciembre de 2018, la cual siguió reportando como activa ante el Centro de Información Crediticia (CIC) por casi 3 años más. Esto es contrario a lo estipulado en el mismo CIC que indica literalmente; “Último periodo reportado como activo”, por lo que el Estado Inactivo de una operación automáticamente y por definición; no está Activa. el (sic) Centro de Información Crediticia (CIS) expresa: “último periodo reportado como activo: Para efectos de los 48 meses que comprende el reporte de CIC, se debe computar el mes en que se reporta la liquidación de la operación, lo cual se hace al mes siguiente al último periodo reportado como activo”.*

Por su parte indicó el BNCR que: “(...) *En lo relacionado debe indicarse que la señora [NOMBRE 1] presentó un reclamo ante el Banco Nacional en fecha 27 de mayo de 2022, en el cual señaló que existía una inconsistencia en el reporte de la operación de crédito a su cargo no [NÚMERO 2], por considerar la reclamante que la operación no debía reportarse como “activa” ante la Superintendencia General de Entidades Financieras, debido a que se encontraba en cobro judicial y por ende, según su criterio, la operación no debía ser reportada. El reclamo fue canalizado igualmente por la cliente a través de la Superintendencia General de Entidades Financieras. Sobre el particular y según lo afirma la propia cliente en su denuncia, el Banco Nacional emitió el oficio [NOMBRE 3] de fecha 15 de julio de 2022, suscrito por la señora [NOMBRE 3], Gerente de la Sucursal de Heredia, el cual consta del expediente del caso, donde se brindó respuesta a la cliente en los siguientes términos: Una vez analizada la trazabilidad de la operación [NÚMERO 1] aportada en el documento [NÚMERO 4] en anexo enviado por SUGEF como queja de su estimable persona, se identifica que la operación mencionada anteriormente, ingresa a la etapa de inactiva (etapa parte del proceso judicial respectivo) en el mes de diciembre de 2018 y no a la etapa de incobrable como detalla su persona, el que la operación pase a estado de inactiva no significa que se deje de reportar días de atraso al Regulador (...) El artículo 20 del Acuerdo SUGEF 1-05, cita lo siguiente (...) dado lo anterior, es hasta el cierre del mes de mayo 2021 en donde la operación es pasada a estado de Reserva (Incobrable), único estado en el que una operación se deja de reportar mensualmente al Regulador (...) En relación con lo anterior se debe indicar que la señora [NOMBRE 1] se constituyó deudora del Banco Nacional por concepto de la operación de crédito [NÚMERO 2]. Como consecuencia del incumplimiento en el pago de la obligación, la misma fue registrada contablemente como “inactivo” en fecha 3 de diciembre de 2018, y se dio inicio al proceso de cobro judicial. (...) Ahora bien, el estado “inactivo” como se indicó, es un estado contable, e implica para los efectos internos que el crédito ha suspendido los pagos sin embargo, ello no se traduce de ninguna forma que la operación se encuentre liquidada o pasada como incobrable. Sobre este punto se debe indicar que de acuerdo con el Reglamento para la Calificación de deudores acuerdo SUGEF 1-05, las operaciones liquidadas son aquellas operaciones incobrables, en las que se han agotado razonablemente, las gestiones administrativas o judiciales de cobro, se haya determinado la imposibilidad práctica de su recuperación o su saldo total adeudado se encuentre estimado en un ciento por ciento. (...) la declaratoria de incobrabilidad o de reserva es lo que permite que la operación se liquide contra la estimación. En el caso particular de la denunciante, la operación de crédito se pasó al estado de reserva o incobrabilidad*



el 27 de mayo de 2021 (...) En forma adicional se observa del mismo sistema (sic) que la operación fue trasladada a no seguimiento en fecha 20 de junio de 2023, siendo que además y según consta de la certificación aportada, el proceso de cobro judicial interpuesto para la recuperación de la deuda se dio por terminado el 11 de julio de 2023 (...) las entidades financieras están en la obligación de reportar a Superintendencia General de Entidades Financieras, la información de las operaciones crediticias siempre que estas se encuentren vigentes o en estado de cobro judicial (siempre que no se hubiere liquidado), y no es hasta que la operación se pasa a reserva y se liquida contra la estimación, que la misma se debe dejar de reportar.(...) Véase que la norma prevé el reporte de los créditos vigentes, vencidos e incluso de aquellos en cobro judicial (que no estén liquidados). En este sentido se observa que el Banco Nacional, contrario a lo afirmado por la denunciante, estaba obligado a reportar la operación a SUGEF hasta tanto la misma no fuera pasada al estado de reserva o incobrabilidad, lo cual como indicamos se dio en fecha 27 de mayo de 2021, a partir del cual la operación deja de reportarse, y no en fecha 3 de diciembre de 2018 como alega la denunciante, ya que en esa fecha lo que se dio fue el pase a cobro judicial por la suspensión en los pagos (inactividad) en que incurrió la cliente. En sentido complementario debemos indicar que según se observa del reporte generado del Centro de información crediticia el 21 de setiembre de 2023 con información de dominio público, mismo que se adjunta como prueba, la operación no aparece reportada ante el supervisor.”.

Analizados los hechos expuestos, se tiene que la operación [NÚMERO 1] a nombre de la señora [NOMBRE 1] fue pasada a estado de incobrable en el año 2021, sobre esto la normativa emitida por la Superintendencia General de Entidades Financieras (en adelante Sugef) en el acuerdo 1-05 **“Reglamento para la calificación de deudores”**, artículo 3, inciso b) que indica: **“Artículo 3. Definiciones.** Para los propósitos de estas disposiciones se entiende como: (...) b. **Comportamiento de pago histórico:** Antecedentes crediticios del deudor en la atención de sus obligaciones financieras durante los **últimos cuatro años**, independientemente de si éstas se encuentran vigentes o extintas a la fecha de corte. (...)” (Subrayado y resaltado no es del original). Por otra parte, en cuanto a la vigencia de la información en el Centro de Información Crediticia (en adelante CIC), la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, en lo que respecta al plazo para que opere el derecho al olvido, en la resolución 2011-07937 indicó: **“IV.- EN CUANTO AL DERECHO AL OLVIDO:** (...) Así las cosas, la Sala debe establecer, al menos mientras no exista una previsión normativa expresa, un plazo para que opere el derecho al olvido en tratándose de comportamientos inadecuados frente a obligaciones crediticias. Para ello, siguiendo su jurisprudencia, debe basarse en los plazos de prescripción previstos en materia mercantil, cuando de créditos mercantiles se trate. **Al respecto, el artículo 984 del Código de Comercio establece una prescripción ordinaria de cuatro años, plazo que deberá ser tenido como límite al almacenamiento de datos referentes al historial de incumplimientos crediticios. Dicho plazo deberá ser computado a partir del momento en que se declaró incobrable el crédito, o bien desde que se dio su efectiva cancelación, luego de efectuado un proceso cobratorio. La idea es que dicho término ocurra una vez transcurridos cuatros años a partir del momento en que el crédito en cuestión dejó ser cobrable.** De esta forma, se trata de lograr un adecuado equilibrio entre el legítimo interés de las instituciones financieras de valorar el riesgo de sus potenciales clientes y el derecho de la persona a que la sanción por su incumplimiento crediticio no lo afecte indefinidamente, en consonancia con su derecho a la autodeterminación informativa.”. (resaltado no es del original). Por lo tanto, al pasar la deuda de la denunciante a estado de incobrable, se



mantendrán los datos personales conforme a derecho hasta el año 2025, donde una vez transcurrido el plazo citado, la SUGEF suprimirá de oficio la información del reporte crediticio.

Así las cosas, los datos personales de la denunciante se encontrarían conforme a derecho en el CIC, sin embargo, debe tener por cierto esta Agencia que esta información no ha sido notificada a la SUGEF por parte del BNCR en razón de que el informe rendido por estos ha sido bajo declaración jurada, de conformidad con el artículo 25 párrafo primero de la Ley 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.*” (resaltado no es del original). Así mismo el reglamento a la Ley supra citada en su artículo 67 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.*” (Resaltado no es del original).

Por lo anterior, y siendo que no se observa un menoscabo en algún derecho, otorgado por la Ley No.8968, de la señora [NOMBRE 1] por parte del BNCR es que debe declararse sin lugar el presente procedimiento de protección de derechos. Resolución debidamente firmada por la Licda. Karla Quesada Rodríguez, jefa del Departamento de Registro de Archivos de Bases de Datos, en razón de acuerdo N° **PRODHAB 1-2022**, del 26 de diciembre de 2022 de autorización de tramites de procesos sumarios. **NOTIFIQUESE.**

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 16 y 25 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 siguientes y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara sin lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra el **BANCO NACIONAL DE COSTA RICA**
- 2- Contra la presente resolución, de conformidad con los artículos 25 de la Ley No. 8968 y 71 de su reglamento, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE**

Licda. Karla Quesada Rodríguez
Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes