



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y SANCIÓN

DOCUMENTO:	Resolución de fecha 14 de marzo de 2018, emitida en el expediente PS.0061/17		
PARTE(S) O SECCIÓN(ES) CLASIFICADA(S):	Denunciante	Infraactor	Terceros
		Monto de capital contable y porcentaje respecto de su capacidad económica	Persona moral: Denominación o razón social
MOTIVO:	☐ Por contener datos personales concernientes a una persona física identificada o identificable, para cuya difusión se requiere el consentimiento de los titulares. ☒ Por ser aquella que presentan los particulares a los sujetos obligados, siempre que tengan el derecho a ello, de conformidad con lo dispuesto por las leyes o los tratados internacionales.		
FUNDAMENTO LEGAL:	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 116 ☐ Primer párrafo ☒ Cuarto párrafo Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 113 ☐ Fracción I ☒ Fracción III		
FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE QUIEN CLASIFICA:			
NÚMERO DE ACTA DE LA SESIÓN DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA DEL INAI EN LA QUE SE APROBÓ LA VERSIÓN PÚBLICA:	Tercera Sesión Extraordinaria de Obligaciones de Transparencia	FECHA:	23/01/2020



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Ciudad de México, sesión celebrada por el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, el catorce de marzo de dos mil dieciocho.

Visto para resolver en definitiva el procedimiento de imposición de sanciones, cuyo expediente se cita al rubro; y

RESULTANDOS

PRIMERO. El dieciocho de enero de dos mil diecisiete, se recibió en la entonces Dirección General de Investigación y Verificación hoy Dirección General de Investigación y Verificación del Sector Privado del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, una denuncia a través de la cual se refieren presuntos incumplimientos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares por parte de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, y/o [REDACTED] en los siguientes términos:

"[...] EL 14 DE ABRIL DE 2015 LLEGUE A UN CONVENIO CON BANCA AFIRME PARA PAGAR EL SALDO DE LA TARJETA NUMERO [...] ABIERTA A NOMBRE DEL SUSCRITO, NO OBSTANTE ELLO, BANCA AFIRMA [sic] TURNO LA CUENTA PARA SU COBRANZA A [REDACTED] QUIEN DOLOSAMENTE PARA CONFUNDIR A LOS USUARIOS SE OSTENTA COMO ESPECIALISTA EN RECUPERACION URGENTES; ESTE DESPACHO ENVÍA CONSTANTEMENTE DOCUMENTOS [...] A MI TRABAJO...

(...) DICHO DESPACHO DE COBRANZA Y BANCA AFIRMAN [sic] REVELAN SIN RAZON ALGUNA A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO MI SITUACION PATRIMONIAL [...]; ANEXO EL CONVENIO DE PAGO Y LA FICHA DE PAGO CORRESPONDIENTE [...]" (Sic)

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

SEGUNDO. Derivado del análisis a las documentales integradas al expediente, se desprendieron elementos suficientes que motivaron la causa legal para que el Secretario de Protección de Datos Personales y el entonces Director General de Investigación y Verificación, ambos de este organismo constitucional autónomo, emitieran el Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Verificación el treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete, en contra de **Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero**, radicándose bajo el número de expediente **INAI.3S.07.02-026/2017**.

TERCERO. Sustanciado el procedimiento de verificación, el veintitrés de agosto de dos mil diecisiete, este Pleno emitió la Resolución **ACT-PRIV/23/08/2017.03.01.05**, en la que se ordenó iniciar el procedimiento de imposición de sanciones en contra de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, determinando en el Considerando **CUARTO**, la conducta presuntamente infractora que se le atribuyó.

Dicha Resolución le fue notificada el siete de septiembre de dos mil diecisiete, en términos de lo previsto por los artículos 35 fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, como lo dispone su artículo 5, segundo párrafo.

CUARTO. En cumplimiento a la Resolución antes señalada, el nueve de noviembre de dos mil diecisiete, con fundamento en los artículos 61 y 62 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 140, primer párrafo, de su Reglamento, el Director General de Protección de Derechos y Sanción, de este Instituto, dictó Acuerdo de inicio del procedimiento de imposición de



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

sanciones en contra de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, bajo el expediente **PS.0061/17**, en el que se le:

- a) Dieron a conocer los hechos constitutivos de la presunta infracción.
- b) Otorgó un término de quince días hábiles para que rindiera pruebas e hiciera manifestaciones con relación a los hechos que le fueron imputados.
- c) Requirió para que remitiera la documentación que reflejara su situación financiera actual, a fin de que esta autoridad contase con los elementos que le permitieran cumplir con lo dispuesto en el artículo 65, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, al momento de emitir su Resolución.

El Acuerdo referido fue notificado, el veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, conforme lo disponen los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

QUINTO. Mediante Acuerdo de veinte de diciembre de dos mil diecisiete, dictado por el Director General de Protección de Derechos y Sanción, se tuvo por presentado el escrito de catorce de diciembre de dos mil diecisiete, promovido por la apoderada legal de la presunta infactora, mediante el cual realiza diversas manifestaciones y rinde pruebas.

Asimismo, en el mismo proveído y toda vez que la presunta infactora omitió remitir información relativa a su situación financiera actual, se ordenó girar oficio al Servicio de Administración Tributaria, a efecto de que se proporcionará a este Instituto copia



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

certificada de la declaración anual que hubiere presentado la presunta infractora, por el ejercicio dos mil dieciséis, a fin de allegarse de elementos para determinar la capacidad económica de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el artículo 65 fracción IV de la Ley de la materia.

El Acuerdo referido fue notificado, el diez de enero de dos mil dieciocho, conforme lo disponen los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

SEXTO. Mediante oficio INAI/SPDP/DGPDS/0868/2017, emitido por el Director General de Protección de Derechos y Sanción, se solicitó al Administrador General de Evaluación del Servicio de Administración Tributaria, de conformidad con el Convenio General de Colaboración celebrado entre este Instituto y el Servicio de Administración Tributaria el nueve de noviembre de dos mil quince, a fin de que proporcionara copia certificada de la declaración anual que hubiere presentado la presunta infractora por el ejercicio de dos mil dieciséis.

SÉPTIMO. El dieciocho de enero de dos mil dieciocho, se recibió el oficio 103-05-2018-0029, remitido por la Administrador Central de Evaluación de Impuestos Internos del Servicio de Administración Tributaria, a través del cual remitió copia certificada de la declaración anual correspondiente al ejercicio dos mil dieciséis, presentada por la presunta infractora, constancias que se ordenaron glosar a fin de que obraran en el expediente que ahora se resuelve, mediante Acuerdo de veinte de febrero de dos mil dieciocho, emitido por el Director General de Protección de Derechos y Sanción.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

OCTAVO. Mediante Acuerdo de primero de febrero de dos mil dieciocho y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 62, cuarto párrafo, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 143, segundo párrafo, de su Reglamento, el Secretario de Protección de Datos Personales y el Director General de Protección de Derechos y Sanción, ampliaron el plazo para dictar Resolución por un periodo de cincuenta días hábiles más, en virtud de que aún se requería realizar diversas actuaciones procesales, tales como otorgar el plazo para la formulación de alegatos, para posteriormente emitir el Acuerdo de cierre de instrucción, el análisis de sus manifestaciones y alegatos que pudiera esgrimir, la elaboración, discusión, aprobación, emisión y notificación de la Resolución que en derecho procediera.

El Acuerdo de mérito fue notificado a la presunta infractora el quince de febrero de dos mil dieciocho, conforme lo dispone el artículo 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

NOVENO. El diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, el Director General de Protección de Derechos y Sanción, con fundamento en los artículos 62, segundo párrafo, parte final de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 143, primer párrafo de su Reglamento, se hizo del conocimiento de la presunta infractora el derecho que le asistía para que, de considerarlo necesario, presentara sus alegatos dentro del plazo de cinco días hábiles, siguientes a aquel en que surtiera efectos su notificación.

El Acuerdo referido fue notificado a la presunta infractora el veinte de febrero de dos mil dieciocho, conforme lo dispone el artículo 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

DÉCIMO. El veintiocho de febrero dos mil dieciocho, el Director General de Protección de Derechos y Sanción dictó Acuerdo en el que se tuvo por perdido el derecho de la presunta infractora para formular alegatos, al no haberse presentado escrito alguno en ese sentido.

Como consecuencia de lo anterior, y en virtud de que no existía actuación pendiente de desahogar; con fundamento en el artículo 62, último párrafo, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 143, primer párrafo, de su Reglamento, ordenó el cierre de instrucción a efecto de que este Pleno emitiera la Resolución que en derecho correspondiera.

El Acuerdo referido fue notificado a la presunta infractora el primero de marzo de dos mil dieciocho, conforme lo dispone el artículo 35, fracción I, y 36, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

DÉCIMO PRIMERO. Mediante escrito presentado ante este Instituto el primero de marzo de dos mil dieciocho, la presunta infractora presentó su escrito a través del cual formula sus alegatos, mismos que fueron promovidos fuera del plazo otorgado para dicho efecto, sin embargo mediante Acuerdo de dos de marzo de dos mil dieciocho, emitido por el Director General de Protección de Derechos y Sanción, sus alegatos se tuvieron por recibidos y a efecto de salvaguardar su derecho al debido proceso, se acordó que serían tomados en cuenta en el momento procesal oportuno.

El Acuerdo referido fue notificado a la presunta infractora el doce de marzo de dos mil dieciocho, conforme lo dispone el artículo 35, fracción I, y 36, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Así las cosas y,

CONSIDERANDOS

PRIMERO. El Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales es competente para conocer y resolver el presente procedimiento de imposición de sanciones, de conformidad con lo previsto en los artículos 1°, párrafos primero, segundo y tercero, 6°, Apartado A, fracción VIII, 16, párrafos primero y segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Séptimo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Transparencia,¹ 3, fracción XIII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;² Octavo Transitorio del Decreto por el que se abroga la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y se expide la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública;³ 1, 3, fracción XI,⁴ 38, 39, fracción VI y 61 al 65 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;⁵ 140 al 143 de su Reglamento;⁶ 2, 3, fracciones II, III, VIII y XII, 4, 5, fracción I, 6, 7, 8, 9, 10, 12, fracciones I, II, XXXV, XXXVII y 18, fracción XVI, Primero y Segundo Transitorios del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información

¹ Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el siete de febrero de dos mil catorce.

² Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el cuatro de mayo de dos mil quince.

³ Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el nueve de mayo del dos mil dieciséis.

⁴ De conformidad con el artículo 6°, Apartado A, fracción VIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Federación contará con un organismo garante que se registrará por la ley en materia de transparencia y acceso a la información pública y protección de datos personales en posesión de sujetos obligados, siendo este el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos. Ahora bien, el cuatro de mayo de dos mil quince, se publicó en el *Diario Oficial de la Federación* el Decreto por el que se expidió la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, misma que en su artículo 3, fracción XIII, refiere que el Órgano Garante será denominado como Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. En consecuencia y atendiendo a lo señalado por el artículo segundo transitorio de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la denominación de Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, a que se refiere el artículo 3, fracción XI, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, cambia a Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

⁵ Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el cinco de julio de dos mil diez.

⁶ Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el veintiuno de diciembre de dos mil once.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

y Protección de Datos Personales⁷ Primero y Sexto del Acuerdo mediante el cual se aprueban las modificaciones al Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales⁸ y 1, 2, 3, fracción XVIII y del 68 al 74 de los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y Verificación, y de Imposición de Sanciones.⁹

SEGUNDO. Del aviso de privacidad que obra en el expediente que ahora se resuelve, se desprende que Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, es una persona moral con el carácter de Responsable del tratamiento de datos personales, como puede apreciarse de la imagen de su Aviso de Privacidad que a continuación se digitaliza:

Aviso de Privacidad

Este aviso describe la manera en la que Banca Afirme S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero ("Banca Afirme") con domicilio fiscal en Avenida Hidalgo No. 234 Poniente, Colonia Centro, Código Postal 64000, Monterrey, Nuevo León, usará y divulgará su información personal, así como la forma en la que Usted puede tener acceso a esta información. Léalo detenidamente.

Banca Afirme recopilará, ya sea directamente o a través de terceros autorizados, información personal no pública sobre Usted como:

- Datos de identificación (nombre completo, domicilio, teléfono, fecha de nacimiento, entre otros).
- Datos laborales (ocupación, puesto, actividad o giro, datos de la empresa, etcétera).
- Datos patrimoniales (tales como nivel de ingresos, egresos, cuentas bancarias e historial crediticio).

Esta información podrá ser recabada a partir de distintas fuentes, como por ejemplo: (i) de solicitudes de apertura de créditos y/o cuentas bancarias; (ii) de registro a programas de recompensas, servicios bancarios y otras promociones; (iii) de terceros, como las sociedades de información crediticia o burós de crédito, y (iv) en general, de la relación jurídica establecida o por establecer entre el Titular de los datos personales y Banca Afirme.

Los datos personales serán utilizados para los fines inherentes a la solicitud, celebración, operación y cumplimiento de operaciones bancarias, pudiendo ser utilizados para fines de análisis, administración, ofrecimiento y promoción de productos y servicios, u otros fines compatibles o análogos a estos.

⁷ Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

⁸ Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el trece de febrero de dos mil dieciocho.

⁹ Publicados en el *Diario Oficial de la Federación* el nueve de diciembre de dos mil quince.



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Aunado a lo anterior, como se advierte de la escritura cuarenta mil quinientos trece de veintitrés de septiembre de dos mil diez, pasada ante la fe del Notario Público número treinta y tres de Monterrey, Nuevo León, que en copia previo cotejo con la original obra en el expediente que se resuelve, por haber sido exhibida por la apoderada legal de la presunta infraactora con su escrito de catorce de diciembre de dos mil diecisiete, documental que goza de valor probatorio pleno, en términos de lo dispuesto por el artículo 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, la presunta infraactora Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, es una persona moral de carácter privado, constituida como Sociedad Anónima, en términos de lo previsto en los artículos 1, fracción IV, último párrafo, 4, de la Ley General de Sociedades Mercantiles y 25, fracción III, del Código Civil Federal, que expresamente señalan:

Ley General de Sociedades Mercantiles

"Artículo 1. Esta Ley reconoce las siguientes especies de sociedades mercantiles:

[...]

IV. Sociedades anónimas;

[...]

Cualquiera de las sociedades a que se refieren las fracciones I a V de este artículo podrá constituirse como sociedad de capital variable, observándose entonces las disposiciones del Capítulo VIII de esta Ley."

"Artículo 4o.- Se reputarán mercantiles todas las sociedades que se constituyan en alguna de las formas reconocidas en el artículo 1º de esta Ley."

Código Civil Federal

"Artículo 25.- Son personas morales:

[...]

III. Las sociedades civiles o mercantiles;

[...]"



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Ahora bien, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 2 fracción II y 3, fracción XIV, de la ley en cita, que a continuación se transcriben:

“Artículo 1.- La presente Ley es de orden público y de observancia general en toda la República y tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.”

“Artículo 2.- Son sujetos regulados por esta Ley, los particulares sean personas físicas o morales de carácter privado que lleven a cabo el tratamiento de datos personales, con excepción de:

[...]

II. Las personas que lleven a cabo la recolección y almacenamiento de datos personales, que sea para uso exclusivamente personal, y sin fines de divulgación o utilización comercial.”

“Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

[...]

XIV. Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales.

[...].”

En consecuencia y atención a la normatividad señalada, resulta inconcuso que la presunta infractora, es un sujeto regulado por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y, por lo tanto, obligada a su estricto cumplimiento.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

TERCERO. A fin de determinar si procede o no el procedimiento de imposición de sanciones, es importante señalar que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares este Instituto tiene por objeto, entre otros, vigilar la debida observancia de la ley en cita.

Para lograr dicho objeto, el artículo 39, fracciones I y VI, de la ley de la materia concede al Instituto atribuciones para vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley, además de conocer y resolver los procedimientos de protección de derechos y de verificación señalados en la misma Ley e imponer las sanciones según corresponda.

En ese sentido, este Instituto ejerce las atribuciones antes referidas a través del procedimiento de verificación, teniendo como objetivo comprobar el cumplimiento de la ley en cita, cuyo marco legal se encuentra previsto en los numerales 59 y 60 de la ley de la materia, así como 128, 129 y 137 de su Reglamento, determinándose que, de conformidad con este último precepto la resolución que emita el Pleno que ponga fin al procedimiento de verificación, podrá instruir el inicio del procedimiento de imposición de sanciones o establecer un plazo para su inicio.

Ahora bien, derivado del procedimiento de verificación INAI.3S.07.02-026/2017, este Pleno emitió la Resolución ACT-PRIV/23/08/2017.03.01.05 de veintitrés de agosto de dos mil diecisiete, en la que se determinó iniciar el procedimiento de imposición de sanciones de conformidad con lo previsto en los artículos 61 y 62 de la ley de la materia, razón por la cual resultó procedente su inicio y sustanciación, respecto de las presuntas infracciones que se le atribuyeron a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

CUARTO. Conforme a lo previsto en el artículo 63 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, las presuntas infracciones de las que tuvo conocimiento este Instituto con motivo del desahogo del procedimiento de verificación, son las siguientes:

- Dio tratamiento a los datos personales del denunciante en contravención a los principios de:
 - a) **Calidad**, toda vez que la presunta infractora no adoptó los mecanismos necesarios para garantizar que los datos personales del denunciante fueran exactos, completos, correctos y actualizados, pues dentro de los diversos créditos cedidos a un tercero para su cobro en octubre de dos mil dieciséis, incluyó el adeudo del denunciante, aun y cuando éste había quedado liquidado desde abril de dos mil quince; lo anterior en contravención a los artículos 6 y 11 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción IV, y 36 de su Reglamento.
 - b) **Lealtad**, en virtud de que la conducta desplegada por la Responsable vulneró la expectativa razonable de privacidad, ya que los datos personales del denunciante no fueron tratados conforme a lo acordado entre las partes, en función del convenio de pago celebrado y materializado con el comprobante de pago del trece de abril de dos mil quince, contraviniendo a lo establecido por los artículos 6 y 7, párrafo tercero, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción VI, y 44, párrafo primero, de su Reglamento.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

- c) Responsabilidad**, toda vez que la presunta infractora no tomó las medidas necesarias para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se encontraban bajo su custodia y posesión, con el objeto de velar y responder debidamente por el cumplimiento de los principios de protección de los datos personales establecidos por la ley de la materia, incumpliendo con lo previsto en los artículos 6 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción VIII, 47 y 48, párrafo primero, de su Reglamento.
- d) Licitud**, previsto en los artículos 6 y 7, primer párrafo, de la Ley de la materia; 9, fracción I y 10 de su Reglamento, ya que, con las presuntas conductas antes señaladas, no sujetó el tratamiento de los datos personales del denunciante a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normatividad aplicable.

La conducta anteriormente señalada pudiese configurar la infracción contemplada en el artículo 63, fracción IV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, sancionable de conformidad con el artículo 64, fracción II, del mismo ordenamiento jurídico.

En tal virtud, este Pleno, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 62, primer párrafo, parte final, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, resolverá analizando las manifestaciones y alegatos realizados por la presunta infractora, así como los elementos de convicción que obran en el presente expediente.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

QUINTO. Este Pleno concede valor probatorio pleno, en términos de lo dispuesto en los artículos 79, 129, 130, 133, 197, 202 y 203 del Código Federal de Procedimientos Civiles de aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, como lo dispone su artículo 5, a las actuaciones contenidas en el procedimiento de verificación origen del que ahora se resuelve, preceptos legales que para mejor ilustración se transcriben a continuación:

"ARTICULO 79.- Para conocer la verdad, puede el juzgador valerse de cualquier persona, sea parte o tercero, y de cualquier cosa o documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, sin más limitaciones que las de que las pruebas estén reconocidas por la ley y tengan relación inmediata con los hechos controvertidos.

Los tribunales no tienen límites temporales para ordenar la aportación de las pruebas que juzguen indispensables para formar su convicción respecto del contenido de la litis, ni rigen para ellos las limitaciones y prohibiciones, en materia de prueba, establecidas en relación con las partes."

"ARTICULO 129.- Son documentos públicos aquellos cuya formación está encomendada por la ley, dentro de los límites de su competencia, a un funcionario público revestido de la fe pública, y los expedidos por funcionarios públicos, en el ejercicio de sus funciones.

La calidad de públicos se demuestra por la existencia regular, sobre los documentos, de los sellos, firmas u otros signos exteriores que, en su caso, prevengan las leyes."

"ARTICULO 130.- Los documentos públicos expedidos por autoridades de la Federación, de los Estados, del Distrito Federal y Territorios o de los Municipios, harán fe en el juicio, sin necesidad de legalización."

"ARTICULO 133.- Son documentos privados los que no reúnen las condiciones previstas por el artículo 129."



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

"ARTICULO 197.- El tribunal goza de la más amplia libertad para hacer el análisis de las pruebas rendidas; para determinar el valor de las mismas, unas enfrente de las otras, y para fijar el resultado final de dicha valuación contradictoria; a no ser que la ley fije las reglas para hacer esta valuación, observando, sin embargo, respecto de cada especie de prueba, lo dispuesto en este capítulo."

"ARTICULO 202.- Los documentos públicos hacen prueba plena de los hechos legalmente afirmados por la autoridad de que aquéllos procedan; pero, si en ellos se contienen declaraciones de verdad o manifestaciones de hechos de particulares, los documentos sólo prueban plenamente que, ante la autoridad que los expidió, se hicieron tales declaraciones o manifestaciones; pero no prueban la verdad de lo declarado o manifestado.

Las declaraciones o manifestaciones de que se trata prueban plenamente contra quienes las hicieron o asistieron al acto en que fueron hechas, y se manifestaron conformes con ellas.

Pierden su valor en el caso de que judicialmente se declare su simulación.

[...]"

"ARTICULO 203.- El documento privado forma prueba de los hechos mencionados en él, sólo en cuanto sean contrarios a los intereses de su autor, cuando la ley no disponga otra cosa. El documento proveniente de un tercero sólo prueba en favor de la parte que quiere beneficiarse con él y contra su coligante, cuando éste no lo objeta. En caso contrario, la verdad de su contenido debe demostrarse por otras pruebas.

El escrito privado que contenga una declaración de verdad, hace fe de la existencia de la declaración; más no de los hechos declarados. Es aplicable al caso lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 202.

Se considera como autor del documento a aquél por cuya cuenta ha sido formado."



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Ahora bien, con base en la revisión y análisis que de manera conjunta se hace a las constancias antes citadas, con relación a los hechos y actuaciones legalmente afirmados y realizadas ante la autoridad verificadora, así como por este Pleno al emitir la Resolución **ACT-PRIV/23/08/2017.03.01.05**, quedó demostrado que:

- El dieciocho de enero de dos mil diecisiete, se recibió en la entonces Dirección General de Verificación del otrora Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, la denuncia de un Titular, en la cual manifestó lo siguiente:

"[...] EL 14 DE ABRIL DE 2015 LLEGUE A UN CONVENIO CON BANCA AFIRME PARA PAGAR EL SALDO DE LA TARJETA NUMERO [...] ABIERTA A NOMBRE DEL SUSCRITO, NO OBSTANTE ELLO, BANCA AFIRMA [sic] TURNO LA CUENTA PARA SU COBRANZA A [...] QUIEN DOLOSAMENTE PARA CONFUNDIR A LOS USUARIOS SE OSTENTA COMO ESPECIALISTA EN RECUPERACION URGENTES; ESTE DESPACHO ENVÍA CONSTANTEMENTE DOCUMENTOS [...] A MI TRABAJO [...]"

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

[...]

"[...] DICHO DESPACHO DE COBRANZA Y BANCA AFIRMAN [sic] REVELAN SIN RAZON ALGUNA A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO MI SITUACION PATRIMONIAL [...]; ANEXO EL CONVENIO DE PAGO Y LA FICHA DE PAGO CORRESPONDIENTE...". [...] (sic)

- Mediante oficio **INAI/SPDP/DGIV/0024/17** del veintitrés de enero de dos mil diecisiete, se requirió a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero para que, en un plazo máximo de cinco días hábiles, informara lo siguiente:

"...

1. *Indique si cuenta con datos personales del C. [...] y mencione cuáles son, así como la forma en que los obtuvo, con qué fechas y con qué finalidades, así como su consentimiento para su correspondiente tratamiento. Asimismo, indique si recabó*



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

datos personales sensibles y/o patrimoniales, anexando, en su caso el documento a través del cual recabó el consentimiento expreso del C. [...] y la documentación que sustente su dicho...

- 2. Proporcione copia legible del Aviso de Privacidad de esa Institución Financiera, acreditando la forma en que su representada lo puso a disposición del C...*
- 3. Informe si ha remitido y/o transferido o en su caso ha recibido remisiones o transferencias de datos personales correspondientes al C. [...], además de proporcionar los documentos a través de los cuales recabó su consentimiento, para transferir y/o remitir los mismos, las fechas en las que se realizaron e informe el nombre y domicilio de las personas con las cuales se llevaron a cabo dichas transferencias y/o remisiones; así como las finalidades para las cuales se efectuaron...*
- 4. Manifieste si tiene conocimiento de los hechos denunciados [...] y proporcione cualquier documento, dato o información adicional que pudiera coadyuvar con el desarrollo de la presente investigación, además de los correos que pudiera tener, así como la documentación que considere indispensable para realizar la presente investigación...*
- 5. Remita copia legible de toda la documentación del convenio celebrado con el C. [...], respecto del adeudo de la tarjeta de crédito número [...], propiedad de esa Institución Financiera.*
- 6. Asimismo, se le requiere para que proporcione cualquier documento, dato o información, respecto de la relación que guarda Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, con la empresa denominada "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", nos informe que datos personales del C. [...] transfirió a dicha empresa, así como toda la documentación relativa a dicha transferencia de datos personales, las fechas en las que se realizaron e informe el nombre y domicilio de las personas con las cuales se llevaron a cabo dichas transferencias y/o remisiones; así como las finalidades para las cuales se efectuaron...*
- 7. En este orden de ideas, se requiere [...], para que informe a este Instituto, el domicilio fiscal de la empresa "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", el nombre del Representante o Apoderado Legal, así como los documentos con los que acredite su dicho.*



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

- El ocho de febrero de dos mil diecisiete, en respuesta al oficio citado con antelación, el apoderado legal de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, expresó lo siguiente:

*"1. [...] se informa si se cuenta con datos personales del C. [...], siendo estos los datos proporcionados para la integración del expediente de la tarjeta de crédito contratada con mi representada por la citada persona, lo que se acredita con la copia simple de la documentación que se adjunta al presente como **ANEXO 1.***

La forma en que se obtuvieron los datos personales fue a través de la Solicitud de Crédito suscrita por el C. [...] en fecha 11 de Septiembre de 2002 con la finalidad de contratar una Tarjeta de Crédito con mi representada...

Es importante señalar que en el año 2002-dos mil dos cuando fue contratada la tarjeta de crédito, la normatividad no exigía el consentimiento para el tratamiento de datos personales.

No obstante lo anterior mi representada de conformidad con el artículo tercero de los transitorios de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada el pasado 05 de julio de 2010, hizo del conocimiento del cliente a través de una publicación en su página de internet, el aviso de privacidad. El aviso de privacidad vigente actualmente se encuentre [sic] en:...

Asimismo, se informa que el Contrato de Tarjeta de Crédito Múltiple aplicable al cliente desde Diciembre de 2011 por encontrarse publicado en el RECA de CONDUSEF con el número RECA [...] y el cual actualmente se encuentra publicado bajo el número [...], contemplan el Aviso de Privacidad respectivo inserto en la Solicitud del Contrato el cual forma parte integrante del Citado Contrato...

Respecto a si mi representada ha recabado datos sensibles o patrimoniales, se informa que se ha recabado únicamente datos patrimoniales, mismos que se encuentran contenidos en la integración del expediente que se remite...

2. Respecto a lo solicitado en este punto mi representada reitera lo mencionada [sic] en el numeral anterior, en el año 2002-dos mil dos cuando fue contratada la tarjeta de crédito, la normatividad no exigía el consentimiento para el tratamiento de datos personales.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

No obstante lo anterior, mi representada de conformidad con el artículo tercero de los transitorios de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares publicada el pasado 05 de julio de 2010, hizo del conocimiento del cliente a través de una publicación en su página de internet, el aviso de privacidad. El aviso de privacidad vigente actualmente se encuentre [sic] en:...

Asimismo, se informa que el Contrato de Tarjeta de Crédito Múltiple aplicable al cliente desde Diciembre de 2011 por encontrarse publicado en el RECA de CONDUSEF con el número RECA [...] y el cual actualmente se encuentra publicado bajo el número [...], contemplan el Aviso de Privacidad respectivo inserto en la Solicitud del Contrato el cual forma parte integrante del Citado Contrato...

Se adjunta [...], copia legible del Aviso de privacidad contenido en nuestra página de Internet y el Aviso de Privacidad que se encuentra dentro de la Solicitud de Crédito del Contrato Múltiple de Tarjeta de Crédito versión RECA [...] (Diciembre 2011) y [...] (Junio 2016)

3. De conformidad con el artículo 93 de la Ley de Instituciones de Crédito mi representada cedió para su cobro la cuenta del cliente [...] el pasado 07 de Octubre de 2016 a la persona moral [REDACTED] esto como se acredita dentro del Contrato y Anexo de Cesión Onerosa de Derechos de Crédito Celebrado en fecha 07 de Octubre de 2016, que se adjunta al presente en copia simple...

La cesión antes mencionados [sic] fue realizada el 07 de Octubre de 2016 al despacho [REDACTED] quien tiene su domicilio en...

Asimismo respecto al consentimiento del cliente [...] se reitera lo mencionado en el numeral anterior.

4. Mi representada si tiene conocimiento del crédito y adeudo del cliente [...], así como la Cesión de su crédito mencionado el numeral anterior...

5. Se remite [...] copia simple del convenio celebrado con el cliente [...]. Haciendo de su conocimiento que se ha eliminado el adeudo del cliente.

6. Se informa que mi representada no guarda relación jurídica con la empresa denominada ESPECIALISTA EN RECUPERACION URGENTE, haciendo hincapié que la relación jurídica que se hace mención en el numeral 3 es con la persona moral [REDACTED] por lo que no se ha hecho

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

transferencia de datos a la empresa ESPECIALISTA EN RECUPERACION URGENTE.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

7. Se reitera lo mencionado el [sic] punto 6 del presente escrito. No obstante se adjunta [...] el domicilio fiscal de la empresa [...] con domicilio ubicado en [...]. Así como se informa que el apoderado jurídico que compareció a la celebración de la cesión detallada en el numeral 3 del presente escrito es el C...

... (Sic)

- Mediante oficio INAI/SPDP/DGIV/0247/17 del dieciséis de febrero de dos mil diecisiete, se requirió al representante legal de [...] para que, en un plazo máximo de cinco días hábiles, informara lo siguiente:

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

“

- Indique si su representada por sí o a través de un tercero, ha recabado datos personales, sensibles y/o patrimoniales del C. [...] y mencione cuáles son, la forma en que los obtuvo, con qué fechas y con qué finalidades, anexando en su caso el documento a través del cual recabó el consentimiento expreso del denunciante para su correspondiente tratamiento y la documentación que sustente su dicho...
- Informe si ha remitido y/o transferido o en su caso ha recibido remisiones o transferencias de datos personales correspondientes al C. [...], además de proporcionar los documentos a través de los cuales recabó su consentimiento para ello, las fechas en las que se realizaron e informe el nombre y domicilio de las personas con las cuales se llevaron a cabo; así como las finalidades para las cuales se efectuaron...
- Proporcione copia legible del Aviso de Privacidad [...] acreditando la forma en que su representada lo puso a disposición del C...
- Manifieste si tiene conocimiento de los hechos denunciados (**Anexo 1**), y proporcione cualquier documento, dato o información adicional que pudiera coadyuvar con el desarrollo de la presente investigación, además de los correos que pudiera tener, así como la documentación que considere indispensable para realizar la presente investigación...



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

5. Asimismo, se le requiere para que proporcione cualquier documento, dato o información, respecto de la relación que guarda [REDACTED] con la empresa denominada "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", nos informe que datos personales del C. [...] transfirió a dicha empresa, así como toda la documentación relativa a dicha transferencia de datos personales, las fechas en las que se realizaron e informe el nombre y domicilio de las personas con las cuales se llevaron a cabo dichas transferencias y/o remisiones; así como las finalidades para las cuales se efectuaron...

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

6. En este orden de ideas, se requiere a [REDACTED] para que informe a este Instituto, el domicilio fiscal de la empresa "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", el nombre del Representante o Apoderado Legal, así como los documentos con los que acredite su dicho.

- El veintiocho de febrero de dos mil diecisiete, mediante escrito del veintidós del mismo mes y año, a través del cual el apoderado legal de [REDACTED] dio respuesta al requerimiento citado en el apartado anterior, manifestando lo siguiente:

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

"**Primero.-** Mediante un contrato y ante la Fe del Notario Público, el siete de octubre de dos mil dieciséis, ante la fe del Notario Público 22 [...] la firma del Contrato de Cesión Onerosa de Créditos, que fue celebrada entre el [REDACTED] y BANCA AFIRME, S.A., de la que se desprendió el crédito número [...], a cargo de [...], en dicho instrumento se hace mención en su Clausula Segunda. CESIÓN, inciso (d) Base de datos, se entregó un medio magnético (disco compacto) con la base de datos que contiene diversa información respecto a los créditos cedidos y del que se desprende que BANCA AFIRME, S.A., proporcionó a mi representada los datos del crédito a nombre de [...], específicamente: nombre, número de cuenta, dirección, números telefónicos y datos financieros de la cuenta.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Dicha información que nos fue proporcionada por el [sic] BANCA AFIRME, S.A., con la finalidad de ejercer el Derecho de cobro derivado del Contrato de Cesión de Derechos antes mencionado, informando que a su vez fue recabada y proporcionada en la Solicitud Contrato Tarjeta de Crédito Simple, firmado por [...] siendo el caso que en ningún



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

momento se han recabado datos sensibles del Reclamante, sino los indicados en el párrafo anterior.

Segunda. - Con motivo del requerimiento que se formula, mi representada manifiesta que no se han recibido [sic] remisiones o transferencias de información del Sr. [...], diversas a la Base de Datos y Solicitud-Contrato antes citadas; siendo el caso que se remitió dicha información a las Sociedades de Información Crediticia [sic] en cumplimiento a la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia en su Artículo 27 Bis, párrafo cuarto, el cual señala: "cuando la cartera de crédito se halla vendido o cedido a otro Usuario, el comprador o Cesionario tendrá la obligación de actualizar ante la Sociedad los registros relativos al crédito vendido o cedido". Siendo la única remisión de datos que ha realizado mi representada a las Sociedades de Información Crediticia, mejor conocidas como Buró y Circulo de Crédito...

Es importante señalar que mi representada, dentro del marco legal, tiene la finalidad de reportar el historial crediticio de nuestros clientes, y es el caso que en la actualidad el crédito del reclamante se eliminó de la base de datos de Buró y Circulo de Crédito porque BANCA AFIRME, S.A., nos informó que la cuenta del señor [...] está totalmente liquidada, por lo que mi representada modificó y actualizó su status, de modo que no se generaran molestias de ningún tipo al C...

Tercera. - La relación que tuvo mi Representada respecto al denunciante fue de Acreedor, derivada del Contrato de Cesión de Derechos, y una vez que se ha cubierto con el pago total, la cuenta que cayó en mora, se realizó las gestiones necesarias para cancelar el adeudo en nuestro sistema, en el sistema de BANCA AFIRME, S.A., y en el buró de crédito.

Cuarta. - Respecto a los datos proporcionados a [REDACTED] son los que se solicitan en el manual de integración.....

Quinta. - Mi representada recibió la notificación de parte de BANCA AFIRME, S.A., una vez que había tenido contacto con el Sr. [...] y había sido pagado el crédito adeudado, en tiempo y forma, por lo que mi representada realizó las gestiones necesarias para suspender todas las gestiones de cobranza, y darlo de baja en el sistema de créditos activos pendientes de pago, LIBERÁNDOLO DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD DE PAGO, toda vez que es un crédito liquidado, como nos hace saber BANCA AFIRME, S.A.

Sexta. - Anexamos copia legibles (sic) del Aviso de Privacidad [sic] así como también hacemos de su conocimiento que el denunciante tuvo conocimiento de los avisos de privacidad de mi representada en fecha [REDACTED], [sic] que se acredita con la impresión de la

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

bitácora del crédito ya mencionada. Ya que desde que entra la llamada se les invita a revisar los avisos de privacidad mismos que también se encuentran permanentemente publicados en nuestra página de internet.

En apego al espíritu de las leyes relativas al caso concreto solicito a esta Autoridad se sirva señalar que mi Representada, no tiene ninguna responsabilidad respecto de la violación a alguna Ley relacionada con los Datos Personales en Posesión de los Particulares, dejando sin efectos cualquier apercibimiento que a derecho corresponda y se resuelva satisfecha la pretensión del reclamante quien no tiene ya adeudo alguno con mi mandante, pues realizo el pago y así se ha reconocido, tanto que ha sido modificado su estado en el Buró de Crédito.

Por otro lado, bajo protesta de decir verdad manifiesto que no se ha provocado ninguna vulneración de seguridad a la base de datos bajo la custodia de mi mandante, con ánimo de lucro indebido, ni se ha actuado con engaño, dolo o mala fe.

- Mediante oficio INAI/SPDP/DGIV/0369/17 del tres de marzo de dos mil diecisiete, se requirió nuevamente al representante legal de [REDACTED] para que en un plazo máximo de cinco días hábiles, informara lo siguiente:

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

5. Asimismo, se le requiere para que proporcione cualquier documento, dato o información, respecto de la relación que guarda [REDACTED] con la empresa denominada "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", nos informe que datos personales del C. [...] transfirió a dicha empresa, así como toda la documentación relativa a dicha transferencia de datos personales, las fechas en las que se realizaron e informe el nombre y domicilio de las personas con las cuales se llevaron a cabo dichas transferencias y /o remisiones; así como las finalidades para las cuales se efectuaron....

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

6. En este orden de ideas, se requiere a [REDACTED] para que informe a este Instituto, el domicilio fiscal de la empresa "ESPECIALISTA EN RECUPERACIÓN URGENTE", el nombre del

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Representante o Apoderado Legal, así como los documentos con los que acredite su dicho.

- El diez de marzo de dos mil diecisiete, mediante escrito del siete del mismo mes y año, el apoderado legal de [REDACTED] desahogó el requerimiento que le fue formulado en los términos descritos en el antecedente previo, expresando lo siguiente:

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

"Primero.- Mi representada no ha transferido datos personales del C. [...], a ninguna persona física o moral, la información que se tiene de los particulares deriva de un contrato, como se demostró en el anterior escrito de cumplimiento que exhibimos, además, la información es resguardada y tratada en apego a la legislación vigente.

Segundo.- Especialistas en Recuperación Urgente, no es la razón social de una persona moral, es una de las cualidades que, en atención a nuestra actividad y buenas estrategias comerciales, nos distinguen, de modo que no es una empresa si no (sic) las descripción de nuestra empresa [REDACTED] por lo que no hay ninguna transferencia de datos, ni se ha vulnerado ninguna disposición legal al respecto. Bajo protesta de decir verdad manifiesto que nuestro objeto social nos permite prestar servicios profesionales de recuperación judicial y extrajudicial de cartera vencida y en atención de esa cláusula inserta en el acta judicial y extrajudicial de cartera vencida y en atención de esa cláusula inserta en el acta constitutiva, se han realizado gestiones de cobranza y por la experiencia y por las estrategias atinadas que se han realizado, nos caracterizamos por ser especialistas en recuperación urgente, de modo que no se ha provocado ninguna vulneración de seguridad a la base de datos bajo la custodia de mi mandante.

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

- Mediante oficio INAI/SPDP/DGIV/0491/17 del dieciséis de marzo de dos mil diecisiete, se requirió nuevamente al representante legal de [REDACTED] para que, en un plazo máximo de cinco días hábiles, informara lo siguiente:

Eliminado:
Denominación o razón social de tercera persona
Fundamento Legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

1. Informe a este Instituto, de manera detallada, cual es el procedimiento de [REDACTED] para llevar a cabo todas las gestiones de cobranza de las cesiones de créditos que adquiere; en particular requerimos informe la forma en que se entrega o notifica la carta "Ultimatum" a sus deudores y proporcione cualquier documento, dato o información adicional que pudiera coadyuvar con el desarrollo de la presente investigación...

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

- El veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, mediante escrito del veintisiete del mismo mes y año, el apoderado legal de [REDACTED] dio respuesta al requerimiento descrito con antelación, en los términos siguientes:

"Primera.- Mi representada cuenta con un procedimiento que debe seguirse por todos los gestores de cobranza que realizan esta función, siendo de esta manera:

1.- Las bases de datos para el carteo van cifradas a través de correo electrónico interno y solo con la información proporcionada por el deudor al sedente [sic] de la cartera adquirida.

2.- Es obligatorio proteger la información del destinatario de la carta, por lo que se cuida siempre tener vigente y promover el aviso de privacidad, proporcionándolo e invitando a todos los deudores para que visiten la página web donde se encuentra publicado.

3.- Las cartas deben ser enviadas en sobre.

4.- Toda la información confidencial de los clientes como: saldos, negociaciones y números de cuenta se encuentran en el interior de la carta.

5.- La emisión de la carta pasa por un proceso de validación para su autorización.

6.- Una vez autorizada se procede a la impresión y envío a la mensajería para su distribución.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Segundo.- Para poder comenzar a trabajar en nuestra empresa, hay una selección de personal, nuestro departamento de Recursos Humanos revisa cuidadosamente que se cumpla con un perfil específico, para poder hacer gestiones de cobranza, una vez que se selecciona a los aspirantes con un perfil afín, se cita al personal para que cumpla con una etapa de capacitación, se solicitan documentos de los trabajadores de nuevo ingreso a fin de tener un expediente con su información, como un número de contacto para avisar en caso de alguna emergencia, haciéndoles conocer nuestro aviso de privacidad para que conozcan el manejo de sus datos personales.

Dentro de la capacitación de los trabajadores de nuevo ingreso se les instruye para conocer y respetar las gestiones de cobranza extrajudicial, políticas estrictas que son vigiladas por nuestro personal encargado de ese departamento.

Como parte de la capacitación, se tiene un cuidadoso taller para mostrar cuáles son las políticas de nuestra empresa relacionada con la seguridad de la información en los que se fijan claramente el objetivo, alcance, políticas generales para los empleados, las funciones y obligaciones de quienes tratan los datos personales, el inventario de datos personales; también la política sobre la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, particularmente en esta fase de capacitación se establece el procedimiento sobre el derecho ARCO, y dentro de esta misma etapa de capacitación, se notifica, muestra, instruye y administran las políticas de prevención y reacción de incidentes de la seguridad de información.

Tercero.- Cuando se contrata a los trabajadores de nuevo ingreso, además de los requisitos legales que surgen con nuestra relación de trabajo, se firma un acuerdo de confidencialidad, a fin de preservar la información tanto de nuestra empresa, como de los clientes, proveedores, contactos, procesos de producción, de calidad, y todo lo relacionado con el desarrollo, funcionamiento, planes de trabajo, objetivos, metas, alcances, relacionados con nuestras actividades, por lo que no pueden compartir, divulgar, exponer, publicar, copiar, reproducir ni platicar nada de las actividades que se desarrollen en nuestra empresa durante el tiempo que presten sus servicios.

Cuarto.- Las funciones específicas de nuestros diferentes departamentos son específicas (sic), por ejemplo en el área de impresión, se manejan volúmenes mensuales de cientos o miles de cartas, sin que las personas que trabajan en un proceso mecánico, automatizado y técnico puedan leer o sustraer información sensible de nuestros deudores, de igual manera los demás departamentos como los de corteo [sic] donde se doblan y ponen en sobres las cartas.

Quinto.- Las cartas que enviamos están dirigidas a las personas que son destinatarios



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

de las cartas, y si alguien por error la recibiera, tiene el deber de devolverla y no abrirla, pues si alguien que no es el destinatario de una carta la viola, abre, lee, divulga, etc., cometería una falta legal en su perjuicio, pues en nuestro sistema de derecho no se permite abrir información en la que no se tenga la calidad de destinatario, de modo que también de esa manera se puede sentir protegido el señor...”

- El treinta y uno de mayo de dos mil diecisiete, el Secretario de Protección de Datos Personales y el entonces Director General de Investigación y Verificación de este Instituto, acordaron el inicio del procedimiento de verificación en contra de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, radicándose bajo el número de expediente de procedimiento de verificación **INAI.3S.07.02-026/2017**.
- Mediante oficio **INAI/SPDP/DGIV/1378/17** del veintinueve de junio de dos mil diecisiete, se requirió a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, para que, en el plazo máximo de cinco días hábiles proporcionara la siguiente información:
 1. *Informe los motivos, razones y circunstancias, por las cuales su representada cedió para su cobro el siete de octubre de dos mil dieciséis, la cuenta y/o el adeudo del denunciante, aun y cuando había celebrado un convenio de pago el trece de abril de dos mil quince, tal y como reconoció expresamente en el escrito recibido el ocho de febrero de dos mil diecisiete...*
 2. *Señale qué mecanismos y medidas ha establecido su representada para garantizar que los datos personales cuyo tratamiento lleva a cabo sean exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados, haciendo especial énfasis en los relativos a la cuenta y el adeudo del denunciante...*
 3. *Explique de qué forma su representada privilegió la expectativa razonable de privacidad del denunciante en el tratamiento de sus datos personales, para garantizar que los mismos fueran tratados conforme a lo acordado y en términos de la ley de la materia...*



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

4. Señale cuáles son las acciones y medidas que ha adoptado su representada para velar por el cumplimiento de los principios rectores de la protección de datos personales y responder por el debido tratamiento de los datos que se encuentran bajo su custodia y posesión, en apego a lo dispuesto por la legislación mexicana y el derecho internacional...
5. Manifieste lo que a su derecho convenga respecto del Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Verificación emitido por este Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en el expediente al rubro citado.

...

- El treinta y uno de julio de dos mil diecisiete, mediante escrito del diecisiete del mismo mes y año, la apoderada legal de la ahora presunta infractora desahogó el requerimiento que le fue formulado en los términos descritos con antelación, expresando esencialmente lo siguiente:

"1...

El motivo por el cual [...] realizó la cesión de la cuenta del ahora denunciante respecto de la Tarjeta de Crédito [...] (en adelante la "Cuenta") fue debido a que dicha cuenta se liquidó mediante una Quita, pero en virtud de un error, no fue aplicada la Quita en Sistema. Por lo cual, no obstante de que se realizó un pago por parte del denunciante, al no registrarse la citada Quita, el sistema mantenía el remanente real del adeudo de dicha Cuenta, por lo que la Cuenta fue cedida para su cobro a la empresa [REDACTED] al tener en nuestro Sistema registrado un adeudo pendiente.

Cabe mencionar, que en febrero de 2017 derivado del Oficio INAI/SPDP/DGIV/0024/17 emitido por ésta H. Autoridad, se solicitó el retiro de la Cuenta a la empresa [REDACTED] de la gestión de cobro y la eliminación en el Buró de Crédito, mismo que actualmente está aplicado.

2...

Los datos personales que son tratados [...] son exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados, toda vez que la información se alimenta a los Sistemas

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Centrales de la Institución de manera diaria y en base a las políticas establecidas.

En el caso particular con la cuenta del denunciante lo ocurrido no fue por datos personales o financieros incorrectos, dado que los datos que se encontraba [sic] en el Sistema si correspondían a la realidad de la Cuenta, reiterando que el error consistió en la no aplicación de una negociación al ahora denunciante y esto ocasiono que continuará [sic] con el adeudo y su posterior venta a la Empresa [REDACTED]

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Es importante mencionar que Afirme comprometido en reforzar las políticas para mejorar y evitar los errores administrativos en gestiones de recuperación de cartera y realizando esfuerzos razonables para en todo momento cumplimentar con lo establecido en la Ley y demás disposiciones aplicables, reforzó el área de validación de convenios para asegurarnos de que cada negociación sea aplicada en los sistemas centrales [...]. Dicha validación se hace mediante 2 Filtros independientes, uno por el área de Recuperación de cartera y otro por el área de Operaciones.

3...

Los datos personales del cliente son tratados de manera correcta y siempre han sido protegidos, toda vez que se firmó un contrato con la Empresa [REDACTED] mediante el cual [...] cedió la Cuenta para su cobro, en dicho contrato se establece una cláusula de Datos Personales, en donde se obliga a [REDACTED] a proteger, resguardar y tratar los datos personales que se le proporcionan o a los que tenga acceso en virtud de dicho contrato. Se adjunta [...] Copia Simple del contrato referenciado, en donde se podrá observar en su Cláusula Vigésima Sexta lo antes mencionado, así como también el tema de Confidencialidad. Reiterando, que en febrero de 2017 derivado del Oficio INAI/SPDP/DGIV/0024/17 emitido por ésta H. Autoridad, se solicitó el retiro de la Cuenta a la empresa [REDACTED] de la gestión de cobro y la eliminación en el Buró de Crédito, mismo que actualmente está aplicado.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

... privilegió la expectativa razonable de privacidad del ahora denunciante, en virtud de que los datos personales proporcionados fueron tratados conforme a lo que acordado y en los términos establecidos por esta Ley, dado que no obstante del error suscitado, mismo que fue en virtud del beneficio otorgado al ahora denunciante, el trato de los datos iban encaminado [sic] en todo momento a cumplir con las obligaciones adquiridas mediante el contrato de la Cuenta y no para otros fines.

4...

Desde la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la "Ley"), [...] al inicio de la relación comercial o jurídica con los clientes, hace del conocimiento del cliente el Aviso de Privacidad



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

referente al tratamiento que [...] dará a los datos personales, recabando el consentimiento respectivo a través de los Contratos, Solicitudes y demás documentos registrados ante el Registro de Contrato de Adhesión (RECA) de CONDUSEF, adicional a lo anterior, el Aviso de Privacidad se encuentra disponible para su consulta mediante la publicación en su página de Internet.

Asimismo, cuando se realiza una Cesión de datos personales en términos de la Ley, esta se instrumenta mediante la suscripción de un contrato con la empresa respectiva, donde se establecen cláusulas de Confidencialidad de la información donde se obliga a guardar estricta confidencialidad respecto de la información y documentación, así como de Protección de Datos Personales, donde se obliga a tratar los datos personales de los clientes con apego en todo momento a lo dispuesto en la Ley.

5...

Como se ha mencionado en los numerales anteriores, [...] está comprometido al debido tratamiento de datos personales que recaba de sus titulares en cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión [...], así como a la Ley de Instituciones de Crédito y demás legislación y disposiciones aplicables, cumpliendo bajo la expectativa de esfuerzo razonable con los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley. Asimismo, [...] procura en todo momento que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados.

Asimismo, estamos en la mejor disposición para llevar acabo el presente inicio de procedimiento de verificación, cooperando con esta H. Autoridad para su debido desahogo.

En el caso en particular, el tratamiento de los datos personales del ahora denunciante, se encontraban acorde a la situación del crédito, mi representada otorgó en beneficio al cliente una Quita con el fin de que pudiera liquidar el crédito otorgado en la Cuenta, dado que había presentado incumplimiento en pago, que como ya ha quedado establecido, no quedo registrada en Sistema, motivo por el cual, no fueron cancelados los datos al ser aun necesarios para cumplir con la obligaciones [sic] adquiridas por el ahora denunciante en razón del contrato de la Cuenta, cuestión que ya fue reforzada como ha quedado establecido en la presente contestación.

..." (Sic).



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

- Una vez sustanciado el procedimiento de verificación, el veintitrés de agosto de dos mil diecisiete, el Pleno de este Instituto emitió la Resolución **ACT-PRIV/23/08/2017.03.01.05**, en el expediente **INAI.3S.07.02-026/2017**, determinando que Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, incurrió en conductas que presuntamente transgreden lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, por lo que ordenó el inicio del procedimiento de imposición de sanciones que ahora se resuelve.

En ese sentido, cabe señalar que existe presunción de legalidad de las actuaciones realizadas por la autoridad verificadora durante el procedimiento de verificación iniciado a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, y en la Resolución que concluyó con el mismo, sin que la ejecutividad de ésta esté condicionada a que haya adquirido firmeza, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8 y 9 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, que en lo conducente señalan:

"Artículo 8. El acto administrativo será válido hasta en tanto su invalidez no haya sido declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional, según sea el caso."

"Artículo 9. El acto administrativo válido será eficaz y exigible a partir de que surta efectos la notificación legalmente efectuada."

[...]"

Sirven de apoyo a lo anterior, la tesis emitida por el Tribunal Colegiado del Vigésimo Circuito y las tesis emitidas por el entonces Tribunal Fiscal de la Federación, hoy Tribunal Federal de Justicia Administrativa, que señala lo siguiente:



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

***"DOCUMENTO PÚBLICO. QUE DEBE ENTENDERSE POR.** Se entiende por documento público, el testimonio expedido por funcionario público, en ejercicio de sus funciones, el cual tiene valor probatorio y hace prueba plena, ya que hace fe respecto del acto contenido en él¹⁰."*

SEXTO. Es pertinente señalar que por Acuerdo de inicio del procedimiento de imposición de sanciones dictado el nueve de noviembre de dos mil diecisiete, se otorgó a la presunta infractora el término de quince días hábiles para que rindiera pruebas y manifestara lo que a su derecho conviniera respecto de los hechos precisados en el mismo Acuerdo y que pudieran constituir infracciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, con el apercibimiento de que en el caso de que no lo hiciera se resolvería conforme a los elementos de convicción que constaran en el presente expediente.

Igualmente, se le hizo saber que de conformidad al artículo 141 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, relacionado con el diverso 329 del Código Federal de Procedimientos Civiles, debía manifestarse concretamente respecto de cada uno de los hechos que se le imputaban, apercibida de que en el caso de no presentar argumento alguno para desvirtuarlos se tendrían por ciertos y admitidos los hechos.

Al respecto, el Acuerdo de inicio del procedimiento de imposición de sanciones, fue debidamente notificado el veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, en términos del artículo 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, dicha notificación surtió efectos ese mismo día, resultando así que el término de quince días hábiles

¹⁰ Tesis: XX. 303 K, Semanario Judicial de la Federación, Octava Época, 209484 38 de 59, TRIBUNAL COLEGIADO DEL VIGÉSIMO CIRCUITO, Tomo XV, Enero de 1995; Tesis Aislada (Común), [TA]; 8a. Época, T.C. C.; S.J.F., Tomo XV, Enero de 1995, Pág. 227.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

otorgado a la presunta infractora para que rindiera pruebas y manifestara por escrito lo que a su derecho conviniera, **corrió del día veintitrés de noviembre al trece de diciembre de dos mil diecisiete**, siendo inhábiles los días veinticinco y veintiséis de noviembre, así como dos, tres, nueve y diez de diciembre de dos mil diecisiete, por corresponder a sábado y domingo; lo anterior de conformidad a lo dispuesto por el artículo 28¹¹ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, sin embargo, la apoderada legal de la presunta infractora, presentó el escrito de contestación ante este Instituto el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, a través del cual realiza diversas manifestaciones, es decir, fuera del plazo previsto para dar contestación.

No obstante lo anterior, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, exhaustividad, y al derecho al debido proceso, de conformidad con los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, 14 del Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, y 13 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, en aras de salvaguardar los derechos de la presunta infractora y su oportunidad razonable para que ésta exprese lo que a su derecho convenga y exponga las razones de sus pretensiones y defensas, se procede a analizar el escrito en cuestión.

En primer término, por cuanto hace a la violación del **principio de calidad**, la presunta infractora manifestó lo siguiente:

"Se niega la violación al citado principio esto por las razones que se han expuesto en los

¹¹ "Artículo 28.- Las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles.

En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles, salvo disposición en contrario. No se considerarán días hábiles: los sábados, los domingos, el 1o. de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación. [...]"



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

escritos de contestación a los Oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e INAI/SPDP/DGIV/1378/17, mismos que se adjuntar como **ANEXO 1** al presente, los cuales por economía procesal, pido que se tengan por reproducidos; reiterando que Afirme procura en todo momento que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados. Es decir, si bien es cierto, mi representada en este asunto derivado de un error no actualizó el monto de la cuenta del cliente y cedió la cuenta, esto sería una acción aislada que no demostraría que mi representada no procurará cumplir con los fines de los datos personales, dado que la Ley establece que se debe procurar que no se incumplan estos preceptos, entendiéndose como esto hacer el mayor esfuerzo para que se cumpla, teniendo políticas y procedimientos, los cuales mi representada tiene y se encuentran establecidos en el Manual de Recuperación, en su política 3. 7. Esquemas de solución. Quitas, Condonaciones y Bonificaciones y Recepción y Aplicación de Pagos, así como en la política 4.4. Esquema de Solución de Cartera de Consumo. Diagrama de flujo y Descripción Narrativa, en donde se desprende los procesos para la aplicación de los Convenios, lo cual en el caso en específico es lo que se observa, adjuntando al presente como Anexo 2, lo correspondiente a las citadas políticas, mismas que se encuentran publicadas en nuestro portal interno.

En el caso particular con la cuenta del denunciante lo ocurrido no fue por datos personales o financieros incorrectos, dado que los datos que se encontraba en el Sistema si correspondían a la realidad de la Cuenta, reiterando que el error consistió en la no aplicación de una negociación al ahora denunciante y esto ocasiono que continuará con el adeudo y su posterior venta a la Empresa [REDACTED] (Sic)

[Énfasis añadido]

Del análisis a las manifestaciones vertidas por la apoderada legal de la presunta infractora, así como de las constancias que obran en autos, en particular por cuanto

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

hace a su escrito presentado el treinta y uno de julio de dos mil diecisiete, ante la entonces Dirección General de Investigación y Verificación de este Instituto, por medio del cual dio respuesta al requerimiento formulado a través del oficio INAI/SPDP/DGIV/1378/17, es de destacar que la presunta infractora reconoció expresamente que cedió para su cobro la cuenta del denunciante a la persona moral denominada [REDACTED]

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

Al respecto, la presunta infractora expresa que el motivo por el cual realizó la mencionada cesión fue debido a que el adeudo de la cuenta a favor del denunciante se liquidó mediante una quita, pero en virtud de un error cometido por Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, no fue aplicada en el sistema, por lo cual, a pesar de que el denunciante efectuó el pago correspondiente y al no registrarse la citada quita, el sistema de la presunta infractora mantenía el remanente real del adeudo de dicha cuenta, por lo que la misma fue cedida para su cobro.

Cabe resaltar que, mediante su escrito inicial de denuncia, el Titular adjuntó copia simple del convenio de pago del trece de abril de dos mil quince, suscrito por el denunciante y con membrete de Banca Afirme, así como copia simple de un recibo de pago de la presunta infractora del catorce de abril de dos mil quince.

En ese sentido, el argumento esgrimido por la presunta infractora, en relación a que los datos personales y financieros del Titular eran correctos, resulta falsa, en virtud, de que como lo reconoce expresamente, no aplicó el pago del adeudo que tenía con el demandante, no obstante que hubo una negociación para ello, lo que ocasionó que continuara registrado el adeudo y su posterior cesión a efecto de que se



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

realizarán las gestiones de cobro, denotando que la información personal de su cliente no se encontraba exacta, completa, pertinente, correcta y actualizada, por lo que este Pleno concluye que con su conducta incumplió con el principio de calidad establecido en los artículos 6 y 11 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

A fin de robustecer el valor probatorio de los reconocimientos expresos de la presunta infractora, sirve de apoyo la jurisprudencia sustentada por el Poder Judicial de la Federación:

"PRUEBA CONFESIONAL. ALCANZA PLENO VALOR CUANDO ES CLARA Y PRECISA. Si bien es cierto que la prueba confesional puede decidir una controversia y ser bastante para resolverla, haciendo inútil el estudio de otros medios de convicción, esto sólo es admisible **cuando la confesión es expresa, clara y perfectamente referida a los términos de la controversia**, de manera que, **sin lugar a dudas, implique el reconocimiento** de la pretensión o bien de la excepción opuesta.¹²"

[Énfasis añadido]

Por su parte, en relación a la violación del **principio de lealtad**, la apoderada legal de la presunta infractora, expresó lo siguiente:

*"Se niega la violación al citado principio reiterando que Afirme privilegió la expectativa razonable de privacidad del ahora denunciante, en virtud de que los datos personales proporcionados fueron tratados conforme a lo que acordado y en los términos establecidos por esta Ley, **dado que no obstante del error suscitado**, mismo*

¹² [J] Tesis: I. 1o.T. J/34, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo VII, Abril de 1998, p 669.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

*que fue en virtud del beneficio otorgado al ahora denunciante, **el trato de los datos iban encaminado en todo momento a cumplir con las obligaciones adquiridas mediante el contrato de la Cuenta y no para otros fines**, siendo incorrecto lo mencionado por esta H. Autoridad, en el sentido que los datos recabados no fueron tratados conforme a lo acordado entre las partes, en virtud de la firma del Convenio, ya que el convenio no cambiaba el fin que se le daría al tratamiento de los datos." (Sic)*

[Énfasis añadido]

En atención a los argumentos vertidos por la apoderada legal de Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, resulta preciso reiterar que ha quedado demostrado que la presunta infractora reconoció expresamente que cedió para su cobro, entre otros créditos, el adeudo de la tarjeta de crédito contratada por el denunciante, aun y cuando desde el trece de abril de dos mil quince, había celebrado un convenio de pago con éste, el cual se materializó con el depósito efectuado el catorce del mismo mes y año, es decir, el adeudo había quedado liquidado, previo a la transferencia de los datos personales.

Así las cosas, lo expresado por la presunta infractora en su escrito de contestación al Acuerdo de inicio del procedimiento de imposición de sanciones que ahora se resuelve, no tiene relación con el principio de lealtad vulnerado, en virtud de que la normatividad claramente establece que en todo tratamiento de datos personales, se presume la existencia de una expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados entre las partes serán tratados conforme a lo que acordado en los términos establecidos por esta Ley.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Bajo ese contexto, el argumento de la presunta infractora resulta improcedente, en virtud, de que, del análisis a las constancias integradas al expediente, se desprende que la misma vulneró la expectativa razonable de privacidad del Titular, ya que los datos personales del denunciante no fueron tratados conforme a lo acordado entre las partes, pues si bien el tratamiento de los datos iban encaminados a cumplir con las obligaciones adquiridas mediante el contrato de la cuenta bancaria, lo cierto es que, en atención al convenio de pago celebrado y materializado con el comprobante de pago, se daba por liquidada la deuda, es decir, se cumplió con la obligación que tenía el denunciante con la institución bancaria, no existiendo razón alguna para transferir sus datos personales mediante la cesión a un tercero para realizar las gestiones de cobro.

En consecuencia, es dable concluir que la presunta infractora incumplió con el principio de lealtad, establecido por los artículos 6 y 7, párrafo tercero, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, respecto a la violación del **principio de responsabilidad**, la presunta infractora procedió a manifestar lo siguiente:

“Se niega la violación al citado principio, dado que Afirme vela y responde por el tratamiento de los datos personales que se encuentra bajo su custodia o posesión, reiterando que los datos personales del cliente son tratados de manera correcta y siempre han sido protegidos.

Desde la entrada en vigor de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la "Ley"), Afirme al inició de la relación comercial o jurídica con los clientes, hace del conocimiento del cliente el Aviso de



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Privacidad referente al tratamiento que Afirme dará a los datos personales, recabando el consentimiento respectivo a través de los Contratos, Solicitudes y demás documentos registrados ante el Registro de Contrato de Adhesión (RECA) de CONDUSEF, adicional a lo anterior, el Aviso de Privacidad se encuentra disponible para su consulta mediante la publicación en su página de Internet.

Asimismo, cuando se realiza una Cesión de datos personales en términos de la Ley, esta se instrumenta mediante la suscripción de un contrato con la empresa respectiva, donde se establecen cláusulas de Confidencialidad de la información donde se obliga a guardar estricta confidencialidad respecto de la información y documentación, así como de Protección de Datos Personales, donde se obliga a tratar los datos personales de los clientes con apego en todo momento a lo dispuesto en la Ley.

En el caso en específico, se firmó un contrato con la Empresa [REDACTED] mediante el cual Afirme cedió la Cuenta para su cobro, en dicho contrato se establece una cláusula de Datos Personales, en donde se obliga a [REDACTED] a proteger, resguardar y tratar los datos personales que se le proporcionan o a los que tenga acceso en virtud de dicho contrato. Se adjunta como Anexo 1 Copia Simple del contrato referenciado, en donde se podrá observar en su Cláusula Vigésima Sexta lo antes mencionado, así como también el tema de Confidencialidad. Bajo ese orden de ideas, se desprende que mi representada cumple con el citado principio de protección de datos personales." (Sic)

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.

[Énfasis añadido]

En atención a las manifestaciones vertidas por la presunta infraactora, se observa que la misma, reconoce expresamente la cesión de derechos del adeudo del crédito a nombre del denunciante, a favor de la empresa [REDACTED], a través de un contrato que establece una cláusula de Datos Personales, en donde se obliga a [REDACTED] a proteger,

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

resguardar y tratar los datos personales que se le proporcionan o a los que tenga acceso en virtud de dicho contrato.

En consecuencia, independientemente de que haya celebrado un contrato mediante el cual cedió los derechos para realizar las gestiones de cobro de los créditos adeudados a un tercero, en el que se contempla la protección de los datos personales que son proporcionados, lo cierto es que, en dicho contrato no debió incluir el supuesto adeudo del denunciante, ya que estaba obligado a cerciorarse previamente si todos los aparentes deudores efectivamente lo eran, pues a pesar de que ya se había celebrado un convenio de pago que se concretó con el depósito del mismo, se remitieron los datos personales del denunciante a la empresa [REDACTED] para que hiciera efectivo el cobro del crédito, cuando éste ya había cumplido con su obligación de pago.

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIIP.

En relatadas condiciones, derivado del análisis a las constancias que obran en autos, se desprende que la presunta infractora no tomó las medidas necesarias para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se encontraban bajo su custodia y posesión, con el objeto de velar y responder debidamente por el cumplimiento de los principios de protección de los datos personales establecidos por la ley de la materia, pudiendo incluso apoyarse en estándares, mejores prácticas internacionales, políticas corporativas, esquemas de autorregulación o cualquier otro mecanismo que determinara adecuado para tales fines, situación que no ocurrió en el caso concreto, lo cual produjo el incumplimiento del principio de responsabilidad previsto en los artículos 6 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Así también, por cuanto hace a la violación del **principio de licitud**, la apoderada legal de la presunta infractora, manifestó que:

"Se niega la violación al citado principio, por las razones antes expuestas, asimismo, dicha violación es aun inoperante en virtud de que aún no se ha determinado fehacientemente, ni se ha emitido resolución fundada y motivada dentro de un procedimiento, en donde se decrete que mi representada haya violado alguna legislación." (Sic)

Al respecto y conforme a lo analizado con antelación, se observa que la conducta infractora cometida por Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, consistió en que realizó un tratamiento indebido de los datos del denunciante al haber cedido para su cobro el adeudo de la tarjeta de crédito, aun y cuando se había celebrado y concretado un convenio de pago con el Titular.

Conforme a lo anterior, la presunta infractora debió velar por el debido tratamiento de los datos personales del Titular, situación que no acreditó, incumpliendo con los principios de protección de los datos personales, en contravención a lo dispuesto por la ley de la materia y la normatividad que de ella deriva, lo que se traduce en una contravención al principio de licitud contemplado en los artículos 6 y 7, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Por otro lado, la apoderada legal de la presunta infractora, manifiesta que:

*"...esta autoridad pretende sancionar a mi representada por el mismo hecho, **atribuyéndole diversas conductas infractoras** que nacen de un error, que*



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

suponiendo sin conceder se haya realizado, de ninguna manera representa que Afirme no cumpla bajo la expectativa de esfuerzo razonable con los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley o que procura en todo momento que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados, toda vez que como ha quedado demostrado se cuentan con diversos mecanismos para el cumplimiento de la legislación aplicable.” (Sic)

[Énfasis añadido]

En cuanto a la manifestación realizada por la apoderada legal de la presunta infractora, este Pleno estima pertinente señalar que el procedimiento de verificación radicado bajo el número de expediente INAI.3S.07.02-026/2017, resuelto el veintitrés de agosto de dos mil diecisiete, a través de la resolución ACT-PRIV/23/08/2017.03.01.05, fue sustanciado de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y tenía como objetivo verificar el cumplimiento de la normatividad de la materia.

Bajo ese contexto, en cumplimiento al resultando CUARTO de la resolución citada en el párrafo anterior, se originó el procedimiento de imposición de sanciones que ahora se resuelve, en virtud de que, derivado del procedimiento de verificación de mérito, se determinaron diversas presuntas conductas irregulares atribuidas a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, conforme a lo establecido en los artículos 61 y 62 de la Ley citada.

Ahora bien, el artículo 6 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, establece lo siguiente:



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

*“Artículo 6.- Los responsables en el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de **licitud**, consentimiento, información, **calidad**, finalidad, **lealtad**, proporcionalidad y **responsabilidad**, previstos en la Ley.”*

[Énfasis añadido]

Cabe destacar que los principios son uno de los vértices sobre los que se sustenta la legislación mexicana en materia de protección de datos personales, puesto que los mismos se traducen en obligaciones para el Responsable que trata los datos personales, quien, por imperativo de la citada Ley, debe velar por su cumplimiento a efecto de garantizar que el tratamiento sea lícito y legítimo.

En ese sentido, la manifestación de la presunta infractora en el sentido de que por un mismo hecho se le pretenden atribuir diversas conductas infractoras es incorrecto, toda vez que la conducta que se le imputa consiste en la violación de cuatro de los ocho principios contemplados en la Ley de la materia, lo que no implica que se le vaya a sancionar por cada uno de ellos, toda vez que conforme a lo dispuesto en el artículo 63 fracción IV, de la ley de la materia, la infracción que se presentaría es “Dar tratamiento a los datos personales a los principios establecidos en la presente Ley”, lo que implica que, en su caso, se imponga una sola sanción.

Por otro lado, la apoderada legal mediante su escrito presentado el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, ofreció como medios probatorios los que se describen a continuación:

1.- LA PRESUNCIONAL, en su doble aspecto legal y humana.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

2.- DOCUMENTAL PRIVADA: Consistente en copia simple de los escritos de fecha siete de febrero y diecisiete de julio ambos del dos mil diecisiete, en donde se dio contestación a los oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e INAI/SPDP/DGIV/1378/17, respectivamente.

3.- DOCUMENTAL PRIVADA: Consistente en copia simple de *“la página 21 y 22, así como la página 33 y 34 del Manual de Recuperación de Afirme, en donde se desprende la política 3.7. Esquemas de solución. Quitas, Condonaciones y Bonificaciones y Recepción, así como Aplicación de Pagos; y la política 4.4. Esquema de Solución de Cartera de Consumo. Diagrama de flujo y Descripción Narrativa.”*

4.- LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES, Consistente en *“los escritos de contestación a los oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e INAI/SPDP/DGIV/1378/17, así como anexos a los citados escritos, presentados por mi representada ante esta Autoridad y que obran dentro de los expedientes INAI.3S.08.02-014/2017 e INAI. 35.07.02-026/2017, ambos de la Dirección General de Investigación y Verificación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y protección de Datos Personales, Secretaría de Protección de Datos Personales.”*

5.- DOCUMENTAL VÍA INFORME. *“Consistente en los informes que deberá rendir la Dirección general de Investigación y Verificación del Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y protección de Datos Personales, Secretaría de Protección de Datos Personales, respecto a la validación de los escritos de contestación y anexos, de los oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e*



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

INAI/SPDP/DGIV/1378/17, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur #3211, 2do Piso, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, México, Distrito Federal, C. P. 04530.”

Al respecto, mediante Acuerdo de veinte de diciembre de dos mil diecisiete, los medios probatorios referidos en los numerales 1, 2, 3 y 4, se tuvieron por desahogados por su propia y especial naturaleza.

Ahora bien, en particular por cuanto hace a las documentales señaladas en los numerales 2 y 4, relativas a los escritos de contestación a los oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e INAI/SPDP/DGIV/1378/17, respectivamente, de ellos se desprenden argumentos y manifestaciones realizadas por parte de la presunta infractora, de las cuales no se desvirtúan ninguna de las conductas imputadas.

Por lo que, a mayor abundamiento, se ha fijado el criterio de que el alcance de la garantía de defensa y el principio de exhaustividad de los fallos que consagra el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no debe llegar a extremos que impidan a los órganos jurisdiccionales una administración de justicia pronta y expedita, como ocurre en el caso de plantear argumentos reiterativos de cuestiones ya expresadas.¹³

¹³ Así lo enseña la tesis de jurisprudencia de la Novena Época, 187528 6 de 8, Tribunales Colegiados de Circuito; Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta; Tomo XV, Marzo de 2002; Tesis: VI 3o.A. J/13; Pág. 1187: **GARANTÍA DE DEFENSA Y PRINCIPIO DE EXHAUSTIVIDAD Y CONGRUENCIA. ALCANCES.** La garantía de defensa y el principio de exhaustividad y congruencia de los fallos que consagra el artículo 17 constitucional no deben llegar al extremo de permitir al impetrante plantear una serie de argumentos tendientes a contar con un abanico de posibilidades para ver cuál de ellos le prospera, a pesar de que muchos entrañen puntos definidos plenamente, mientras que, por otro lado, el propio numeral 17 exige de los tribunales una administración de justicia pronta y expedita, propósito que se ve afectado con reclamos como el comentado, pues en aras de atender todas las proposiciones, deben dictarse resoluciones en simetría longitudinal a la de las promociones de las partes, en demérito del estudio y reflexión de otros asuntos donde los planteamientos verdaderamente exigen la máxima atención y acuciosidad judicial para su correcta decisión. Así pues, debe establecerse que el alcance de la garantía de defensa en relación con el principio de exhaustividad y congruencia, no llega al extremo de obligar a los órganos jurisdiccionales a referirse expresamente en sus fallos, renglón a renglón, punto a punto, a todos los cuestionamientos, aunque para decidir deba obviamente estudiarse en su integridad el problema, sino a atender todos aquellos que revelen una defensa concreta con ánimo de demostrar la razón que asiste, pero no, se reitera, a los diversos argumentos que más que demostrar defensa alguna, revela la reiteración de ideas ya expresadas. TERCER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL SEXTO CIRCUITO.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Por otra parte, por cuanto hace a la documental privada consiste en *“la página 21 y 22, así como la página 33 y 34 del Manual de Recuperación de Afirme, en donde se desprende la política 3.7. Esquemas de solución. Quita, Condonaciones y Bonificaciones y Recepción, así como Aplicación de Pagos; y la política 4.4. Esquema de Solución de Cartera de Consumo. Diagrama de flujo y Descripción Narrativa.”*, de la misma se desprenden diversas políticas desarrolladas por la presunta infractora para la recuperación de créditos, sin embargo, como ya se analizó en párrafos anteriores, la conducta consistió en haber cedido los datos personales del denunciante a un tercero, a fin de que se realizara las gestiones de cobro, a pesar de que la deuda ya había sido previamente liquidada, por lo que la documental no desvirtúa la conducta atribuida a la presunta infractora.

Ahora bien, por cuanto hace a la prueba referida en el numeral 5, además de que esta fue ofertada extemporáneamente, es destacarse que la misma no fue admitida, en virtud de que resulta inoficiosa e improcedente, toda vez que la naturaleza jurídica del informe a cargo de autoridades administrativas, se refiere a hechos o documentos que obran en el expediente, por lo que elaborar una validación de los escritos de fecha siete de febrero y diecisiete de julio ambos del dos mil diecisiete, como lo solicitó la apoderada legal de la presunta infractora, es una cuestión diversa, que constituiría la emisión de un nuevo documento, el cual es inexistente en los archivos de la ahora Dirección General de Investigación y Verificación del Sector Privado.

En consecuencia, dicha validación se traduciría en aceptar o negar el contenido de los escritos y las documentales presentadas, por medio de las cuales se dio contestación a los oficios INAI/SPDP/DGIV/0024/17 e INAI/SPDP/DGIV/1378/17, respectivamente, lo que implicaría tácitamente una confesional por parte de la



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

autoridad informante, situación que se encuentra prohibida por el artículo 50 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Lo anterior, tomando en consideración por extensión y analogía, la tesis de jurisprudencia que se transcribe a continuación:

"PRUEBA DE INFORME A CARGO DE LAS AUTORIDADES RESPONSABLES. ES INADMISIBLE EN TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 150 DE LA LEY DE AMPARO. La prueba ofrecida por la quejosa en un juicio de amparo indirecto por informe a cargo de la autoridad responsable resulta inadmisibile conforme al artículo 150 de la Ley de Amparo, en virtud de que su ofrecimiento implica que aquélla deba emitir un documento antes inexistente en sus archivos, en el que informe, bajo los lineamientos señalados por la oferente, respecto de hechos o apreciaciones sobre la litis que circunscribe el propio juicio, lo que indudablemente se traduciría en una prueba de posiciones proscrita por el citado precepto legal."¹⁴

[Énfasis añadido]

Ahora bien, mediante Acuerdo de fecha diecinueve de febrero de dos mil dieciocho, se otorgó a la presunta infractora el plazo de cinco días hábiles para que de considerarlo necesario formulara sus alegatos, el cual le fue notificado el día veinte del mismo mes y año, dicha notificación surtió efectos ese mismo día, resultando así que **el plazo en cuestión corrió del veintiuno al veintisiete de febrero de dos mil dieciocho**, descontando los días veinticuatro y veinticinco de febrero del año en curso, por corresponder a sábado y domingo, de conformidad con el artículo 28¹⁵ de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

¹⁴ Cfr. Tesis: 2a./J. 160/2012 (10a.), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, Libro XVI, Enero de 2013, Tomo 2, Segunda Sala, Registro: 2002606, p. 1326

¹⁵ **Artículo 28.-** Las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles.

En los plazos fijados en días no se contarán los inhábiles, salvo disposición en contrario. No se considerarán días hábiles: los sábados, los domingos, el 1o. de enero; **5 de febrero**; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación. [...]



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Al respecto, mediante Acuerdo de veintiocho de febrero de dos mil dieciocho, al no haberse recibido escrito alguno por parte de la presunta infractora en ese sentido, se tuvo por perdido su derecho para formular alegatos. Sin embargo, el primero de marzo del año en curso, la presunta infractora presentó un escrito ante este Instituto, a través del cual formuló sus alegatos, del cual se desprenden cuestiones y manifestaciones ya planteadas en el escrito de respuesta promovido el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete y que ya fueron analizados en el presente considerando, por lo cual se tienen por realizadas y tomadas en cuenta dichas manifestaciones.

En consecuencia, una vez analizadas las manifestaciones, alegatos y las constancias de autos, se observa que la infractora contravino los principios de licitud, responsabilidad, calidad y lealtad, incumpliendo con lo dispuesto en los artículos los artículos 6, 7 párrafos primero y tercero, 11 y 14, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en relación con los diversos 9, fracciones I, IV, VI y VIII, 10, 36, 44, 47 y 48 párrafo primero, de su Reglamento.

SÉPTIMO. Análisis de la conducta presuntamente infractora atribuida a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, consistente en que contravino los principios de calidad, lealtad, responsabilidad y licitud, con lo que presuntamente incumplió con lo dispuesto en los artículos los artículos 6, 7 párrafos primero y tercero, 11 y 14, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en relación con los diversos 9, fracciones I, IV, VI y VIII, 10, 36, 44 párrafo primero, 47 y 48 párrafo primero, de su Reglamento.



Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

A. Tratamiento de datos personales en contravención al principio de calidad.

Cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en artículos 6 y 11 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción IV, y 36 de su Reglamento, los Responsables se encuentran obligados a cumplir con los principios establecidos en la ley de la materia, lo que se desprende de los artículos que a continuación, en lo medular se transcriben:

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

“Artículo 6.- Los responsables en el tratamiento de datos personales, deberán observar los principios de licitud, consentimiento, información, **calidad**, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad, previstos en la Ley.”

“Artículo 11.- El responsable procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados.

Quando los datos de carácter personal hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados.

El responsable de la base de datos estará obligado a eliminar la información relativa al incumplimiento de obligaciones contractuales, una vez que transcurra un plazo de setenta y dos meses, contado a partir de la fecha calendario en que se presente el mencionado incumplimiento.”

Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares

“Artículo 9. De acuerdo con lo previsto en el artículo 6 de la Ley, los responsables deben cumplir con los siguientes principios rectores de la protección de datos personales:

[...]



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

IV. Calidad;

[...]"

*"Artículo 36. Se cumple con el **principio de calidad** cuando los datos personales tratados sean **exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados** según se requiera para el cumplimiento de la finalidad para la cual son tratados.*

Se presume que se cumple con la calidad en los datos personales cuando éstos son proporcionados directamente por el titular, y hasta que éste no manifieste y acredite lo contrario, o bien, el responsable cuente con evidencia objetiva que los contradiga.

Cuando los datos personales no fueron obtenidos directamente del titular, el responsable deberá adoptar medidas razonables para que éstos respondan al principio de calidad, de acuerdo con el tipo de datos personales y las condiciones del tratamiento.

El responsable deberá adoptar los mecanismos que considere necesarios para procurar que los datos personales que trate sean exactos, completos, pertinentes, correctos y actualizados, a fin de que no se altere la veracidad de la información, ni que ello tenga como consecuencia que el titular se vea afectado por dicha situación".

[Énfasis añadido]

En el caso que nos ocupa y de las constancias que obran en el expediente que ahora se resuelve, se observa que la presunta infractora incumplió con el mencionado principio, toda vez que reconoció expresamente que cedió para su cobro la cuenta del denunciante a la persona moral denominada [REDACTED], en virtud de la celebración de un contrato de cesión onerosa de derechos de crédito, a efecto de que realizará las gestiones de cobro correspondientes.

Sin embargo, el adeudo en la cuenta a nombre del denunciante se liquidó mediante una quita, pero la infractora fue omisa en aplicar el cambio de estatus en su sistema, por lo cual, a pesar de que se efectuó el pago de la deuda por parte del denunciante,

Eliminado:
Denominación o
razón social de
tercera persona
Fundamento Legal:
Artículos 116, cuarto
párrafo de la LGTAIP
y 113, fracción III de
la LFTAIP.



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

al no registrarse la citada quita, el sistema mantenía el remanente real del adeudo de dicha cuenta, por lo que la misma fue cedida para su cobro.

Conforme a lo anterior, se determina que la presunta infractora incumplió con el principio en cuestión, al no actualizar los datos personales del denunciante, omitiendo adoptar los mecanismos necesarios para garantizar que fueran exactos, completos, correctos y actualizados, pues dentro de los diversos créditos cedidos a un tercero para su cobro, fue incluido el adeudo del denunciante, aun y cuando dicho adeudo había quedado liquidado, lo anterior en contravención a los artículos 6 y 11 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción IV, y 36 de su Reglamento.

Finalmente, es de resaltar que, como obra en autos, el hecho de que la infractora haya solicitado el retiro de la cuenta de la gestión de cobro y la eliminación en el "Buró de Crédito", así como el presunto reforzamiento de las políticas para mejorar y evitar los errores administrativos en gestiones de recuperación de cartera, tales circunstancias no la eximen de su responsabilidad, al no haber adoptado en su momento los mecanismos necesarios para garantizar que los datos personales del denunciante fueran exactos, completos, correctos y actualizados, evitando de esta manera que se le causaran molestias al denunciante, al haberse realizado en su contra gestiones de cobro por un adeudo que ya había finiquitado.

B. Tratamiento de datos personales en contravención al principio de lealtad.

De conformidad con el artículo 7, último párrafo, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el principio de lealtad, establece



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

que los responsables tienen la obligación de tratar los datos personales privilegiando la expectativa razonable de privacidad, entendiéndose esta como la confianza que deposita una persona en otra, respecto a que los datos personales proporcionados serán tratados conforme a lo convenido y lo contemplado en la Ley de la materia.

En atención a lo anterior y con base en las constancias integradas en el presente expediente, esta autoridad advierte elementos suficientes para concluir que la Responsable incumplió el principio de lealtad en el tratamiento de datos personales y financieros del denunciante.

Ello es de esta manera, ya que a pesar de que mediante el escrito recibido en este Instituto el treinta y uno de julio de dos mil diecisiete, la ahora infractora manifestó que privilegió la expectativa razonable de privacidad del denunciante, en virtud de que los datos personales proporcionados fueron tratados conforme a lo acordado y en los términos establecidos por la ley de la materia.

Sin embargo, como ha quedado acreditado la infractora no actualizó los datos personales del denunciante, y por ende, los transfirió a un tercero mediante un contrato de cesión para cobro del adeudo de la tarjeta de crédito que tenía contratada, aun y cuando desde el trece de abril de dos mil quince, había celebrado un convenio de pago con éste, el cual se materializó con el depósito efectuado el catorce del mismo mes y año, por lo que vulneró la expectativa razonable de privacidad, toda vez que los datos personales proporcionados no fueron tratados en atención a lo convenido por las partes en el convenio de pago del trece de abril de dos mil quince, incumpliendo con la legislación aplicable.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

C. Tratamiento de datos personales en contravención al principio de responsabilidad.

En cuanto al principio de responsabilidad, el artículo 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, con relación los diversos 47 y 48 de su Reglamento, disponen que el Responsable velará por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos por la ley de referencia, debiendo adoptar las medidas necesarias para su aplicación, pudiendo valerse de estándares, mejores prácticas internacionales, políticas corporativas, esquemas de autorregulación o cualquier otro mecanismo que determine adecuado para tales fines.

Al respecto, este Pleno considera que la infractora no implementó las medidas necesarias para cumplir con las disposiciones normativas de la materia, ya que no acreditó velar por el tratamiento adecuado de los datos personales de denunciante que se encontraban en su posesión. Lo anterior, en virtud de que cedió los datos personales del denunciante a un tercero, a efecto de que realizara las gestiones de cobro, a pesar de que el crédito había sido previamente liquidado.

En relatadas condiciones, la infractora como Responsable del tratamiento de los datos personales de los Titulares, debió adoptar todas aquellas medidas que le permitieran garantizar la aplicación de los principios de protección de datos personales, pudiendo apoyarse incluso en estándares, mejores prácticas internacionales, políticas corporativas, esquemas de autorregulación o cualquier otro mecanismo que determinara adecuado para tales fines, en atención al principio de responsabilidad, situación que no ocurrió en el caso concreto, contraviniendo con lo previsto en los artículos 6 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

en Posesión de los Particulares.

D. Tratamiento de datos personales en contravención al principio de licitud

En relación al principio de licitud, el artículo 7, primer párrafo de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, determina que los datos personales deberán recabarse y tratarse de manera lícita conforme a las disposiciones establecidas por dicha Ley y demás normatividad aplicable.

En consecuencia, como se analizó con anterioridad, la conducta de la infractora en el tratamiento de los datos personales del denunciante, no se ajustó a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, al dejar de observar los principios de calidad, lealtad y responsabilidad previstos en los artículos 6, 7 párrafo y tercero, 11 y 14, de la Ley en cita, por ende, contravino el principio de licitud contemplado en el artículo 7, primer párrafo, del mismo ordenamiento jurídico.

En ese sentido, cabe destacar que los principios son uno de los vértices sobre los que se sustenta la legislación mexicana en materia de protección de datos personales, puesto que los mismos se traducen en obligaciones para el responsable que trata los datos personales, quien, por imperativo de la citada Ley, debe velar por su cumplimiento a efecto de garantizar que el tratamiento sea lícito y legítimo.

En consecuencia, las anteriores violaciones constituyen la conducta de infracción prevista en el artículo 63, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, sancionable en términos de lo previsto en el artículo 64, fracción II, del mismo ordenamiento jurídico.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

OCTAVO. Ahora se procede determinar la cuantía de la multa a imponer a la infractora, para lo cual este Pleno tomará en cuenta lo dispuesto en los artículos 64 y 65 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

El segundo de los preceptos mencionados, establece que el Instituto fundará y motivará sus resoluciones considerando los elementos que a continuación se enumeran, relacionándolos con el artículo 64 de la Ley de la materia:

I. La naturaleza del dato

En el expediente en que se actúa, es oportuno examinar la naturaleza de los datos que fueron objeto de tratamiento por parte de la infractora, al respecto, los datos personales se encuentran definidos de la siguiente manera en el artículo 3, fracciones V y VI, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

"Artículo 3.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

[...]

V. Datos personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

VI. Datos personales sensibles: Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, y preferencia sexual.

[...]"



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Por otra parte, la Ley de la materia otorga una tutela especial a los datos personales de carácter sensible, por tratarse de aquellos que afectan a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida puede dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave, por lo cual para su tratamiento legítimo resulta necesario el consentimiento expreso y por escrito de su Titular, a través de su firma autógrafa, firma electrónica o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca, según lo dispone el artículo 9, primer párrafo, de la ley de la materia.

En el presente caso, se realizó un tratamiento de los datos personales, incluidos aquellos catalogados como de carácter financiero del Titular, los cuales no constituyen datos personales sensibles, por lo que dicho elemento no será considerado para atenuar o agravar la imposición de las sanciones que procedan.

II. La notoria improcedencia de la negativa del responsable, para realizar los actos solicitados por los Titulares, en términos de esta Ley

En el caso en estudio, el supuesto normativo resulta inaplicable, ya que la conducta infractora materia de la presente Resolución, no tiene su origen en la negativa de un Responsable a realizar los actos que hubiera solicitado un Titular en ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

III. El carácter intencional o no, de la acción u omisión constitutiva de la infracción

No se toma en cuenta el elemento de intencionalidad para efectos de cuantificar el monto de la multa a imponer, en virtud de que, de las constancias que obran en autos no se desprende que las conductas a sancionar se hubieren cometido de manera intencional.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

IV. La capacidad económica del responsable

Con relación a este punto, es importante señalar que, a efecto de contar con elementos sobre la capacidad económica de la infractora, en el Acuerdo de inicio del presente procedimiento de imposición de sanciones, se le solicitó a la infractora la documentación que reflejara su situación financiera actual, sin que la misma exhibiera documentación que la acreditara.

Motivo por el cual, por Acuerdo de veinte de diciembre de dos mil diecisiete, emitido por el Director General de Protección de Derechos y Sanción, y de conformidad con el Convenio General de Colaboración celebrado entre el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y el Servicio de Administración Tributaria, de fecha nueve de noviembre de dos mil quince, se ordenó solicitar información al Servicio de Administración Tributaria a fin de que de no haber inconveniente alguno, proporcionara la declaración anual del ejercicio fiscal de dos mil dieciséis, que hubiere presentado Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero.

En respuesta, la autoridad fiscal mediante oficio 103-05-2018-0029, de dieciséis de enero de dos mil dieciocho, remitió copia certificada de la declaración anual correspondiente al ejercicio dos mil dieciséis, presentada por la presunta infractora, la cual tiene valor probatorio pleno en términos de lo dispuesto por el artículo 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles y respecto de la que se advirtió lo siguiente:

De la información que fue remitida en copia certificada a este Instituto, se advierte la



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

“Declaración Anual por el ejercicio fiscal 2016”, presentada por la infractora, en la cual del apartado denominado “Estado de posición financiera”, en el referido ejercicio, en el rubro de “SUMA CAPITAL CONTABLE” reporta [REDACTED]

Eliminado: Monto del capital contable del infractor
Fundamento Legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

[REDACTED] Dicha cantidad se tomará como referente de la capacidad económica de la infractora, para el cálculo de las multas que se le impongan como sanción económica.

Al respecto, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido que el “[...] *capital contable refleja la medida objetiva y razonable en que el fisco federal puede tolerar el riesgo de una mala operación al no recibir tributo alguno debido al resultado de pérdida, siendo que es el elemento de la emisora más confiable para advertir su capacidad económico-financiera, por ser la parte real y determinada del capital que refleja constantemente sus movimientos monetarios en relación con las utilidades y pérdidas en un momento específico, constituyendo la diferencia neta existente entre el activo y el pasivo de la sociedad, elementos que al estar controlados, identificados y cuantificados por ésta producen que el capital contable goce de esas particularidades y, al tener la sociedad la obligación de reconocer en sus registros internos todos los eventos que la afectan financieramente en el momento en que ocurren, de manera puntual, constante, veraz, regular y congruente con la realidad, en acatamiento de los principios de consistencia, confiabilidad y devengación contables [...]*”.¹⁶

En ese sentido, con el objeto de determinar el monto de las multas a imponer es necesario que esta autoridad tome en cuenta que la finalidad de sancionar la conducta ilícita, consiste en disuadir la comisión de conductas que infrinjan la ley, por lo que dicha finalidad no se alcanzaría cuando por idénticas infracciones, se

¹⁶ Novena Época, registro 163949, Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Jurisprudencia P./j, 69/2010, Tomo XXXII, Agosto 2010 p. 228. RENTA. EL ARTÍCULO 31, FRACCIÓN II, DEL REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO RELATIVO VIGENTE HASTA EL 17 DE OCTUBRE DE 2003 (COINCIDENTE CON EL NUMERAL 54, FRACCIÓN II, DEL REGLAMENTO EN VIGOR), RESPETA EL PRINCIPIO DE PROPORCIONALIDAD TRIBUTARIA.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

impusieran multas semejantes a infractores con una distinta capacidad económica, es decir, que la sanción debe imponerse de acuerdo a la capacidad económica de cada caso en particular.

Sirve de apoyo el criterio sostenido por los Tribunales Colegiados que a continuación se transcribe:

"MULTA, CUANTIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL INFRACTOR. Al imponerse una sanción pecuniaria, como no se trata de cobrar una prestación debida a título de impuesto o derecho, sino de sancionar una conducta ilícita prevista en la ley, en principio es lícito que las autoridades tomen en cuenta la situación económica del infractor para cuantificar la multa dentro de las condiciones relativas a su levedad o gravedad, pues si la intención del legislador al imponer las multas es castigar al infractor y disuadir a los causantes de cometer infracciones, es claro que esa finalidad no se alcanza correctamente si por infracciones semejantes se imponen multas semejantes a causantes con una notoria diferencia en su capacidad económica, pues la sanción resultaría más onerosa para el infractor económicamente débil.¹⁷ Por lo demás, en este aspecto, deberán razonarse cuidadosamente, no sólo las multas que se impongan sino también los argumentos mediante los cuales se impugne el monto de una multa que, a primera vista, no resulte desproporcionada a la capacidad económica del causante, dentro de los límites mínimo y máximo de la sanción, atentas las circunstancias de la infracción."¹⁸

V. La reincidencia

No se actualiza, en virtud de que no existe ningún otro procedimiento que haya causado estado, en el que se haya sancionado a la infractora, por las mismas conductas atribuidas en el que ahora se resuelve en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, cuya resolución se encuentre firme. Por lo anterior, la reincidencia no se considerará para efectos de agravar o incrementar las sanciones a imponer.

¹⁷ Énfasis añadido.

¹⁸ Séptima Época, Registro: 256146, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tesis Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación, 46 Sexta Parte, Materia(s): Administrativa, Tesis: Página: 67



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

NOVENO. En conclusión, una vez analizados y valorados en su conjunto los elementos de convicción que obran en el expediente **INAI.3S.07.02-026/2017**, este Pleno determina que quedó acreditado la conducta infractora atribuida a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, prevista en el artículo 63, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que en lo conducente disponen:

"Artículo 63.- Constituyen infracciones a esta Ley, las siguientes conductas llevadas a cabo por el responsable:

[...]

*IV. Dar tratamiento a los datos personales en **contravención a los principios** establecidos en la presente Ley;*

[...]"

[Énfasis añadido]

Cabe señalar que si bien la Ley no establece de manera expresa el nivel de gravedad de cada infracción, lo cierto es que en el dictamen de la Ley¹⁹ se refiere claramente que las sanciones por las infracciones a imponer van desde el apercibimiento hasta la imposición de multas mínimas y máximas, bajo un sistema de modulación de la penalidad, de acuerdo con la gravedad de las conductas.

Siguiendo esta lógica argumentativa, al encuadrar las causales de infracción en el artículo 64, fracción II, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, es claro para este Órgano resolutor que la infracción debe ser considera como de **gravedad media** (fracción II).

¹⁹ Dictámenes de la Cámara de Senadores a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, aprobado con ochenta y cinco votos en pro, martes veintisiete de abril de dos mil diez, Diario Oficial de la Federación cinco de julio de dos mil diez, Gaceta Parlamentaria número 2984-IV, de jueves ocho de abril de dos mil diez.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Sirve de apoyo para esta autoridad, a efecto de graduar e individualizar el monto de la multa a imponer a la infractora, el siguiente criterio jurisprudencial sostenido por los tribunales federales, que a continuación se transcribe:

***"MULTAS. INDIVIDUALIZACIÓN DE SU MONTO.** Basta que el precepto legal en que se establezca una multa señale un mínimo y un máximo de la sanción, para que dentro de esos parámetros el aplicador la gradúe atendiendo a la gravedad de la infracción, la capacidad económica del infractor, la reincidencia o cualquier otro elemento del que puede inferirse la levedad o la gravedad del hecho infractor, sin que sea necesario que en el texto mismo de la ley se aluda a tales lineamientos, pues precisamente al concederse ese margen de acción, el legislador está permitiendo el uso del arbitrio individualizador, que para no ser arbitrario debe regirse por factores que permitan graduar el monto de la multa, y que serán los que rodean tanto al infractor como al hecho sancionable."*²⁰

Por lo anterior, se procede a individualizar la multa por infracción a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

En relación a la conducta constitutiva de infracción prevista en el artículo 63, fracción IV, de la Ley de la materia, cometida por Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, consistente en dar tratamiento a los datos personales del denunciante en **contravención a los principios** de:

- i. **Calidad**, toda vez que la presunta infractora no adoptó los mecanismos necesarios para garantizar que los datos personales del denunciante fueran exactos, completos, correctos y actualizados, pues dentro de los diversos créditos cedidos a un tercero para su cobro en octubre de dos mil dieciséis, incluyó el adeudo del denunciante, aun y cuando éste había quedado liquidado desde abril de dos mil quince; lo anterior en contravención a los

²⁰ Novena Época. Registro: 186216. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta XVI. Agosto de 2002, Materia(s): Común, Tesis: VI.3o.A. J/20, Página: 1172



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

artículos 6 y 11 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción IV, y 36 de su Reglamento.

- ii. **Lealtad**, en virtud de que la conducta desplegada por la Responsable vulneró la expectativa razonable de privacidad, ya que los datos personales del denunciante no fueron tratados conforme a lo acordado entre las partes, en función del convenio de pago celebrado y materializado con el comprobante de pago del trece de abril de dos mil quince, contraviniendo a lo establecido por los artículos 6 y 7, párrafo tercero, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción VI, y 44, párrafo primero, de su Reglamento.
- iii. **Responsabilidad**, toda vez que la presunta infractora no tomó las medidas necesarias para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se encontraban bajo su custodia o posesión, con el objeto de velar y responder debidamente por el cumplimiento de los principios de protección de los datos personales establecidos por la ley de la materia, incumpliendo con lo previsto en los artículos 6 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; 9, fracción VIII, 47 y 48, párrafo primero, de su Reglamento.
- iv. **Licitud**, previsto en los artículos 6 y 7, primer párrafo, de la Ley de la materia; 9, fracción I y 10 de su Reglamento, ya que, con las presuntas conductas antes señaladas, no sujetó el tratamiento de los datos personales del denunciante a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normatividad aplicable.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

En ese sentido, y considerando que los principios son uno de los vértices sobre los que se sustenta la legislación mexicana en materia de protección de datos personales, puesto que los mismos se traducen en obligaciones para el Responsable que trata los datos personales, quien, por imperativo de la citada Ley, debe velar por su cumplimiento a efecto de garantizar que el tratamiento sea lícito y legítimo, en consecuencia, la conducta descrita con antelación se considera de **gravedad media**, estimándose contraria a lo previsto en los numerales 6, 7 párrafos primero y tercero, 11 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, toda vez que la infractora está obligada a velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales y a responder por el tratamiento de los mismos que se encuentran bajo su custodia o posesión.

Lo anterior, crea convicción en esta autoridad para determinar procedente y fundada la imposición de la sanción a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, en un monto mínimo establecido en el artículo 64, fracción II, de la Ley en cita.

Una vez comprobada la comisión de la conducta infractora y considerando la gravedad de la conducta, para determinar la cuantía de la multa a imponer, con fundamento en el artículo 64 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que en su fracción II, establece que las infracciones previstas en las fracciones II a VII, del artículo 63, serán sancionadas por el Instituto con multa de 100 a 160,000 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, actualmente Unidad de Medida y Actualización (UMA)²¹.

²¹ De conformidad con lo dispuesto en el Transitorio Tercero, del Decreto por el que se declara reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de desindexación del salario mínimo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintisiete de enero de dos mil dieciséis.



Infractora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Se determina una sanción a Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, consistente en una multa de **\$1,207,840.00 (un millón doscientos siete mil ochocientos cuarenta pesos 00/100 M. N.)**, que representa el [REDACTED] respecto de la capacidad económica de la infractora, equivalente a **16,000 UMA**, en la fecha en que ocurrieron los hechos motivo de la sanción (\$75.49), es decir, en el año dos mil diecisiete, en términos del cálculo y determinación del valor actualizado de la UMA vigente a partir del uno de febrero de dos mil diecisiete²², por tanto no es excesiva ni desproporcional.

Sirve de apoyo a lo anteriormente señalado los criterios sostenidos por los tribunales federales que a continuación se transcriben:

"LEY ADUANERA. SUS ARTÍCULOS 178, FRACCIONES I Y IV Y 185, FRACCIÓN II, AL ESTABLECER MULTAS QUE PUEDEN OSCILAR ENTRE UN MÍNIMO Y UN MÁXIMO, NO VIOLAN EL ARTÍCULO 22 CONSTITUCIONAL. Los mencionados preceptos legales establecen multas relacionadas a infracciones fiscales y administrativas en materia aduanera, sobre la base de una técnica legislativa reconocida por esta Suprema Corte como constitucional: el establecimiento de un mínimo y un máximo, entre los cuales se debe individualizar. El artículo 22 constitucional prohíbe las multas excesivas, siendo una posibilidad de éstas aquellas que son fijas, pues en la realidad producen el mismo resultado que el prohibido por la norma constitucional, esto es, un trato desproporcionado, al imponer una idéntica penalidad, de manera invariable e inflexible, a una serie de casos heterogéneos. Sin embargo, las multas que se deben individualizar entre un mínimo y un máximo no son de aquellas que se reputan como fijas ni constituyen una variante de una multa excesiva. Ello por dos razones: 1) en primer lugar, el solo hecho de que una norma establezca una multa que se fija entre un mínimo y un máximo exige de la autoridad administrativa la implícita obligación de individualizarla proporcionalmente, por derivarse esta obligación directamente de lo prescrito por los artículos 14 y 16 constitucionales, en el sentido de que todos los actos de autoridad deben estar fundados y motivados, teniendo como premisa que al objetivo de individualización casuística en busca de la proporcionalidad es al que se instrumentaliza esta técnica legislativa y 2) en segundo lugar, porque en el caso concreto, existe una norma aplicable que obliga a la autoridad a individualizar las multas en materia aduanera tomando en cuenta las circunstancias particulares de realización de las infracciones.

Lo anterior, toda vez que el artículo 75 del Código Fiscal de la Federación, de aplicación

²² Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el diez de enero de dos mil diecisiete.

Eliminado: Porcentaje respecto de la capacidad económica del infractor
Fundamento Legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

supletoria a la Ley Aduanera, establece que dentro de los límites fijados por dicho código, las autoridades fiscales al imponer multas por la comisión de las infracciones señaladas en las leyes fiscales, incluyendo las relacionadas con las contribuciones al comercio exterior, deben fundar y motivar sus resoluciones, estableciendo a continuación un listado de seis fracciones que contienen criterios individualizadores concretos que deben tomarse en cuenta en la medida en que resulten aplicables."

"MULTAS EXCESIVAS. (ARTICULO 22 CONSTITUCIONAL). El artículo 22 de la Constitución General constriñe a la autoridad con determinadas prohibiciones entre las que se encuentra la multa excesiva, debiéndose entender por esto, todas aquellas sanciones pecuniarias que rebasen el límite de lo ordinario y razonable; esté en desproporción con la gravedad del ilícito fiscal, ya sea por sus consecuencias, como por las condiciones en que se cometió o por el monto de la cantidad cuya contribución se omitió; que resulten desproporcionadas con el monto del negocio; y por último, que esté en desproporción con la capacidad económica del multado. Lo anterior es lógico si se toma en cuenta que la finalidad que persigue este tipo de sanciones es además de intimidatoria, la de evitar la reincidencia de los infractores, mas no la de terminar con sus patrimonios, a lo cual se llegaría de aceptarse la imposición de multas que rebasen la capacidad económica. Ahora bien, la única forma de evitar la imposición de sanciones pecuniarias irrazonables o desproporcionadas, que contraríen la disposición constitucional, es otorgándole a la autoridad pleno arbitrio para valorar la gravedad del ilícito, el monto del negocio y las condiciones económicas del infractor, además para imponer las sanciones que considere justas, dentro de un mínimo y un máximo, por lo que debe concluirse que todas aquellas leyes o preceptos legales que no concedan a las autoridades esas facultades, aunque sea implícitamente, y a menos, claro está, que la multa autorizada sea mínima como las contempladas en el artículo 21 constitucional o sus equivalentes en tratándose de personas morales, violan la garantía contenida en artículo 22 constitucional." ²³

La presente Resolución deberá turnarse a la autoridad fiscal competente, es decir, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a fin de que en su momento proceda a su cobro, de conformidad con el Convenio General de Colaboración suscrito el nueve de noviembre de dos mil quince, entre el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y el SAT.

Por lo expuesto y fundado, este Pleno:

²³ Registro: 202700, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo III, Abril de 1996, Materia(s): Administrativa, Tesis: IV.3o.8 A, Página: 418



Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Infraactora: Banca Afirme, S.A., Institución de
Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

RESUELVE

PRIMERO. Con fundamento en los artículos 63, fracción IV, y 64, fracción II de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y por los motivos expuestos en los Considerandos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO, SÉPTIMO, OCTAVO y NOVENO, de la presente Resolución, ya que Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, incumplió con los principios de calidad, lealtad, responsabilidad y licitud, previstos en los artículos, 6, 7 párrafos primero y tercero, 11 y 14, de la Ley de la materia, se le impone una multa de **\$1,207,804.00 (un millón doscientos siete mil ochocientos cuatro pesos 00/100 M. N.)**, equivalente a **16,000 UMA**.

SEGUNDO. En su oportunidad, tórnese copia certificada de la presente Resolución a la autoridad fiscal competente, es decir, el Servicio de Administración Tributaria, a fin de que en su momento proceda a su cobro, cuyo monto total asciende a la cantidad de **\$1,207,804.00 (un millón doscientos siete mil ochocientos cuatro pesos 00/100 M. N.)**, equivalente a **16,000 UMA**, en términos de lo señalado en el Considerando NOVENO de la presente Resolución.

TERCERO. De conformidad con los artículos 57 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 12, fracción XXXVI, del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, la presente Resolución se hará pública, por lo cual se instruye a la Secretaría de Protección de Datos Personales de este Instituto para que elabore la versión pública respectiva, eliminando aquella información clasificada por ser información que identifique o haga identificable a las personas físicas y la confidencial de las personas morales, en términos de los artículos 113 y 116 de la



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y una vez hecho lo anterior, dicha resolución sea remitida a la Dirección General de Atención al Pleno de este Instituto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33, fracción XIV, del citado Estatuto para que, previa revisión, se publique en la página de internet del Instituto.

CUARTO. Con fundamento en los artículos 39, fracción XII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 28, fracción XVI, del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se instruye a la Secretaría Técnica del Pleno de este Instituto, a que dé seguimiento al cumplimiento de la presente Resolución.

QUINTO. Contra la Resolución que pone fin a este procedimiento procede el juicio de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, en términos de lo dispuesto por el artículo 144 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 3 de la Ley Orgánica del referido Tribunal.

SEXTO. Con fundamento en el artículo 3, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se hace del conocimiento Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero, que el expediente que se resuelve se encuentra disponible para su consulta en las oficinas de la Dirección General de Protección de Derechos y Sanción, sitas en Avenida Insurgentes Sur 3211, segundo piso, Colonia Insurgentes Cuicuilco, Delegación Coyoacán, Código Postal 04530, Ciudad de México.



Infactora: Banca Afirme, S.A., Institución de Banca Múltiple, Afirme Grupo Financiero

Expediente: PS.0061/17

Instituto Nacional de Transparencia,
Acceso a la Información y Protección
de Datos Personales

SÉPTIMO. Notifíquese a la infractora la presente Resolución por conducto de la Secretaría de Protección de Datos Personales.

Así lo resolvieron, por unanimidad, los Comisionados del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, ante el Secretario Técnico del Pleno y el Secretario de Protección de Datos Personales de este Instituto.

Francisco Javier Acuña Llamas
Comisionado Presidente

Areli Caño Guadiana
Comisionada

Oscar Mauricio Guerra Ford
Comisionado

María Patricia Kurczyn Villalobos
Comisionada

Rosendo Eugenio Monterrey Chepov
Comisionado

Ximena Puente de la Mora
Comisionada

Joel Salas Suárez
Comisionado

Hugo Alejandro Córdova Díaz
Secretario Técnico del Pleno

Luis Gustavo Parra Noriega
Secretario de Protección de Datos Personales