



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 31 de julio de 2017, emitida en el expediente PS.0009/17

PARTE(S) O SECCIÓN(ES) CLASIFICADA(S):	<b>Denunciante</b>	<b>Infraactor</b>	<b>Terceros</b>
	Nombre, número de tarjeta de débito, monto contenido en la tarjeta de débito, números de reporte, firma, número de cliente, número de folio, número de tarjeta nacionalidad, sexo y número de celular.	Suma de pasivos, capital contable, suma de pasivos más capital contable y porcentaje respecto de la capacidad económica.	Persona física: Nombre y firma

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
--	--	--------	------------



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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 treinta y uno de julio de dos mil diecisiete.

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

Eliminado: Nombre del denunciante  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

## RESULTANDOS

**PRIMERO.** El once de abril de dos mil dieciséis, el C. [REDACTED], -en adelante el Titular- presentó ante éste Instituto una denuncia en contra de BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, por presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, señalando medularmente que:

Eliminado: Número de tarjeta de débito del denunciante  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

"[...]"

*El día 4 de marzo del 2016 [...] fui a realizar unas compras [...] al momento de pagar con mi tarjeta de débito número de tarjeta [REDACTED] por la cantidad de \$500 peso de mercancía me indica la cajera que mi tarjeta no pasa por que es rechazada por el emisor lo cual me es raro ya que dicha tarjeta tiene fondos por la cantidad de [REDACTED] pesos posteriormente [...] nos dirigimos a una pastelería [...] en la cual al momento que tratamos de pagar [...] el Boucher indicaba que se retuviera la tarjeta de débito por lo cual [...] realice una llamada a línea Bancomer para que me indicaran que es lo que pasaba con la tarjeta primero me comuniqué a el área de atención al cliente donde me indicaron que el plástico había sido reportado como robado por el titular por lo cual yo indique al asesor que nunca había reportado mi tarjeta ya que yo era el titular y la tenía en mi poder y que me indicara cuando la habían notificado como robada, el asesor me comenta que se realizó el día 3 de Marzo. [...] pedí inmediatamente mis movimientos, a los que el ejecutivo me comenta los movimientos y me menciona que desde el 29 de febrero se realizaron retiros no autorizados por mi persona indicándome las cantidades que retiraron con las fechas y en que cajeros se*

Eliminado: Monto total de los fondos del denunciante contenidos en su tarjeta de débito.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*realizaron por lo cual yo le indico al asesor que desconozco esos movimiento [...], para eso me comunica el área de aclaración donde me indican que se realización retiros de mi cuenta por medio de banca móvil pero en cajeros automáticos de León Guanajuato [...] por lo cual pido que se levanten las aclaraciones correspondientes y se proceda a la devolución de los [...] fondos que fueron retirados de mi cuenta, en total de retiros que realizaron fueron 6 en distintos cajeros automáticos, de dicha institución [...]*

*Números de reporte*

██████████ por la cantidad de 4500 a las 7:30 en el cajero 646 del día 29/02/2016

██████████ por la cantidad de 2500 a las 7:54 en el cajero 4706 del día 29/02/2016

*En la sucursal de:*

*BLVD. JUAN JOSÉ TORRES LANDA 1611 COL. EL TLACUACHE ORIENTE, LOCALES 14-16*

██████████ por la cantidad de 5000 a las 7:19 en el cajero 9599 del día 01/03/2016

██████████ por la cantidad de 2400 a las 7:20 en el cajero 5018 del día 01/03/2016

*En la sucursal de:*

*Adolfo López Mateos 2201, Jardines de Jerez, 37160 El Desagüe, Gto.*

██████████ por la cantidad de 4000 a las 6:51 en el cajero 8573 del día 02/03/2016

██████████ por la cantidad de 2900 a las 6:52 en el cajero 5213 del día 02/03/2016

*En la sucursal de:*

*Boulevard Delta No. 201. Entre las Calles Esquina lambda. Colonia Industrial Delta*

Eliminado: Números de reporte que vinculan al denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*[...] terminado de realizar la aclaración el agente me comenta que tengo que esperar un mes para la resolución de la misma, en el transcurso del tiempo que me dieron de espera verifico mi correo y me doy cuenta que solo tuve una notificación de retiros de dinero por 2000 pesos dicha cantidad que fue retirada el 21 de febrero del 2016 que claro reconozco después de esa fecha ya no se me notifico de los retiros del día 29 de febrero que se realizaron por las cantidades de 4500 y de 2500 cuando anteriormente me mandaban notificaciones de los movimientos que realizaba por correo y los días que se efectuaron los retiros 29 de febrero, 1 de marzo y 2 de marzo no me llego ningún correo de los movimiento que se realizaban en mi cuenta posterior mente reviso mi buro de crédito y me doy cuenta que el banco BBVA realizo una consulta a mi historial crediticio en 29 de febrero sin mi autorización, justo el día que me realizaron los dos primeros retiros dando una cantidad de 7000 pesos, yo me comunico al número de atención al cliente para ver la resolución de los numero de folio que me proporcionaron el día 05 de abril del 2016 a las 7 de la noche me indican que mi aclaración no procede por ser retiros de banca móvil en cajeros automáticos, y que si no estoy desacuerdo con sus dictamen me comuniqué al otro número para ser atendido. **Por dicha resolución del banco es porque me acerco a esta institución para su ayuda y orientación ya que lo que yo requiero es que se haga justicia y que me sea devuelta la cantidad que fue sustraída ya que las pruebas indican que yo no realice los retiros y que realizaron más uso de mis datos al cancelar mi tarjeta, no siendo el titular como también la verificación de mis datos sin mi previa autorización por lo cual quiero que se investigan las anomalías que hay en este caso en particular y se castigue a los culpables que resulten con lo cual cuento con las siguientes pruebas la verificación de buro de crédito el día en que se me sustrajo las primeras dos cantidades y el correo del 21 de febrero y que después de ese ya no me llego ninguna notificación de movimientos como también pido la grabación de cancelación de la tarjeta ya que la persona que lo realiza no soy yo, con eso comprobaría que realmente no realice esos retiros y fui víctima de un fraude financiero por lo cual pido el apoyo para la resolución de la misma.***

*[...]" (sic.)*

**SEGUNDO.** El veintidós de agosto de dos mil dieciséis, el entonces Coordinador de Protección de Datos Personales y el Director General de Investigación y Verificación, emitieron el Acuerdo de Inicio de Procedimiento de Verificación en contra de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

BBVA Bancomer, bajo el número de expediente INAI.3S.07.02-069/2016, por haber incurrido en un posible incumplimiento de la ley de la materia.

**TERCERO.** El doce de diciembre de dos mil dieciséis, los miembros presentes del Pleno de éste Instituto, emitieron la Resolución ACT-PRIV/12/12/2016.03.01.06, en la que se ordenó iniciar el procedimiento de imposición de sanciones en contra de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, determinando en sus considerandos CUARTO y QUINTO las conductas presuntamente infractoras que se le atribuyeron.

Dicha Resolución le fue notificada el nueve de enero de dos mil diecisiete, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo<sup>1</sup>.

**CUARTO.** En cumplimiento a la Resolución antes referida, el catorce de febrero 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 éste Instituto, dictó Acuerdo de inicio al procedimiento de imposición de sanciones en contra de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, bajo el expediente **PS.0009/17**, en el que:

- a) Se le dieron a conocer los hechos constitutivos de las presuntas infracciones.
- b) Se le otorgó un término de quince días hábiles para que rindiera pruebas e hiciera manifestaciones con relación a los hechos que le fueron imputados.

---

<sup>1</sup> De aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 5, segundo párrafo.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

- c) Se le requirió para que emitiera 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 de mérito le fue notificado a la presunta infractora el veintiocho de febrero de dos mil diecisiete, en atención a lo dispuesto por los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**QUINTO.** El veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, el Director General de Protección de Derechos y Sanción, en atención a lo dispuesto por el artículo 62, primer párrafo de la ley de la materia y 288 del Código Federal de Procedimientos Civiles<sup>2</sup>, emitió un Acuerdo a través del cual se tuvo por precluido el derecho de la presunta infractora para ofrecer los medios probatorios que considerara pertinentes, así como para pronunciarse respecto de los hechos que se le imputan, toda vez que el plazo que se le otorgó para desahogar los requerimientos ordenados en el Acuerdo de Inicio corrió del primero al veintidós de marzo de la presente anualidad, sin que durante ese lapso de tiempo haya emitido manifestación alguna al respecto.

Dicho Acuerdo fue notificado a la presunta infractora el diecinueve de abril de dos mil diecisiete, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

---

<sup>2</sup> De aplicación supletoria a la Ley Federal de Protección de Datos Personales, como lo dispone su artículo 5, primer párrafo.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

**SEXTO.** El diecinueve de abril de dos mil diecisiete, el Director General de Protección de Derechos y Sanción emitió el oficio INAI/SPDP/DGPDS/233/2017, dirigido al Administrador General de Evaluación del Servicio de Administración Tributaria, de conformidad con el Convenio General de Colaboración celebrado entre éste 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 durante los ejercicios dos mil catorce, dos mil quince y dos mil dieciséis, en virtud de que la misma fue omisa en atención a presentar la documentación relativa a su capacidad económica.

**SÉPTIMO.** Mediante Acuerdo de veintiocho de abril de dos mil diecisiete, se tuvo por recibido el oficio 103-05-2017-0504, emitido por la Administradora Central de Evaluación de Impuestos Internos del Servicio de Administración Tributaria, así como sus respectivos anexos, consistentes en la declaración anual de los ejercicios fiscales de dos mil catorce, dos mil quince y dos mil dieciséis a nombre de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

**OCTAVO.** El cuatro de mayo de dos mil diecisiete, 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 Protección de Datos Personales y el Director General de Protección de Derechos y Sanción, emitieron un Acuerdo mediante el cual se amplió el plazo, por un periodo de cincuenta días hábiles más, para dictar Resolución en el presente asunto, toda vez que se encontraban pendientes de realizar diversas actuaciones procesales, tales como otorgar plazo para la formulación de alegatos para posteriormente emitir el Acuerdo de cierre de



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

instrucción, realizar el análisis de sus manifestaciones que como alegatos pudiera esgrimir, así como la elaboración, discusión, aprobación, emisión y notificación de la Resolución que en derecho proceda.

El Acuerdo de referencia fue notificado a la presunta infractora el diecisiete de mayo del año en curso, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**NOVENO.** El veintitrés de mayo de dos mil diecisiete, 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, el Director General de Protección de Derechos y Sanción emitió Acuerdo de plazo para alegatos en el que 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 seis de junio de dos mil diecisiete, conforme lo dispone el artículo 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**DÉCIMO.** El trece de junio de dos mil diecisiete, la apoderada legal de la presunta infractora, presentó ante este Instituto el escrito mediante el cual formuló sus alegatos.

**DÉCIMO PRIMERO.** El diecinueve de junio de dos mil diecisiete, el Director General de Protección de Derechos y Sanción, emitió Acuerdo en el que tuvo por acreditada



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

la personalidad de la apoderada legal de la presunta infractora, por señalado el domicilio para oír y recibir notificaciones y por autorizadas a las personas que señaladas para tales efectos. Asimismo, se tuvieron por hechas las manifestaciones contenidas en su escrito de alegatos, las cuales serían tomadas en consideración en el momento procesal oportuno.

El Acuerdo de mérito le fue notificado a la presunta infractora el veintitrés de junio de dos mil diecisiete, conforme a lo dispuesto en los artículos 35, fracción I y 36 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

**DÉCIMO SEGUNDO.** En virtud de que no existía actuación pendiente por desahogar, el Director General de Protección de Derechos y Sanción, mediante Acuerdo de veintiséis de junio de dos mil diecisiete, 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.

Dicho Acuerdo fue notificado a la presunta infractora el veintinueve de junio de dos mil diecisiete.

Así las cosas y,

## **CONSIDERANDO**

**PRIMERO.** El Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, es competente para conocer y



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

resolver el presente procedimiento de imposición de sanciones, de conformidad con lo previsto en los artículos 6°, Apartado A, fracción VIII, 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;<sup>3</sup> 3, fracción XIII, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Primero, Tercero y Quinto Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública ;<sup>4</sup> Segundo y Octavo Transitorios 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 ;<sup>5</sup> 1, 3, fracción XI,<sup>6</sup> 38, 39, fracción VI y 61 al 65 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;<sup>7</sup> 140 al 143 de su Reglamento;<sup>8</sup> 2, 5, fracción I, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 15, fracciones I y II y 21, fracción III, del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos ;<sup>9</sup> 5, fracción I, Primero, Segundo y Cuarto Transitorios del Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Transparencia,

<sup>3</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el siete de febrero de dos mil catorce.

<sup>4</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el cuatro de mayo de dos mil quince.

<sup>5</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el nueve de mayo del dos mil dieciséis.

<sup>6</sup> 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 regirá 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.

<sup>7</sup> Publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el cinco de julio de dos mil diez.

<sup>8</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el veintiuno de diciembre de dos mil once.

<sup>9</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el veinte de febrero de dos mil catorce.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Acceso a la Información y Protección de Datos Personales<sup>10</sup> y 1, 2, 3, fracción XVIII y del 68 al 74 de los Lineamientos de los Procedimientos de Protección de Derechos, de Investigación y de Verificación, y de Imposición de Sanciones.<sup>11</sup>

**SEGUNDO.** Como se advierte de la escritura ciento cuatro mil setecientos cincuenta y tres, de diecisiete de agosto de dos mil doce, otorgada ante la fe del Notario número ciento treinta y siete del entonces Distrito Federal (hoy Ciudad de México), que en copia previo cotejo con la original obra en el expediente que se resuelve, por haber sido exhibida por la representante legal de la presunta infractora con su escrito de trece de junio de dos mil diecisiete, dentro del expediente citado al rubro, documental que goza de valor probatorio pleno, en términos de lo dispuesto por el artículo 202 del Código Federal de Procedimientos Civiles, la presunta infractora BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, 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. Sociedad anónima;*

*[...]*

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

<sup>10</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el diecisiete de enero de dos mil diecisiete.

<sup>11</sup> Publicado en el *Diario Oficial de la Federación* el nueve de diciembre de dos mil quince.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

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

### **Código Civil Federal**

*"Artículo 25.- Son personas morales:*

*[...]*

*III. Las sociedades civiles o mercantiles;*

*[...]"*

Asimismo, del aviso de privacidad exhibido durante la investigación del procedimiento de Verificación INAI.3S.07.02-069/2016, el cual se encuentra agregado al expediente que se actúa, se advierte que la presunta infractora recaba datos personales y, por tanto, asume el carácter de Responsable de su tratamiento, como a continuación se precisa:

*"[...]*

#### ***Aviso de Privacidad***

***El Banco BBVA Bancomer, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, está comprometido con la protección de sus datos personales.***

*[...]*

***El Banco BBVA Bancomer, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, está comprometido con la protección de sus datos personales, al ser Responsable de su uso, manejo y confidencialidad, y al respecto informa lo siguiente:***

*[...]"*

En este orden de ideas, es evidente que BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, 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, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1, 2 y 3, fracción XIV, de la ley en cita, que se transcriben a continuación:



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*"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:*

*[...]"*

*"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.*

*[...]"*

**TERCERO.** A fin de determinar si procede o no el presente procedimiento de imposición de sanciones, es conveniente 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 misma, 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.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

En ese sentido, este organismo ejerce las atribuciones antes referidas a través del procedimiento de verificación, cuyo objeto es comprobar el cumplimiento de la ley en cita, marco legal que 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 de conformidad con este último precepto, que 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.07.02-069/2016, este Pleno emitió la Resolución ACT-PRIV/12/12/2016.03.01.06 el doce de diciembre de dos mil dieciséis, en la que 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 BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

**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:

1. Presuntamente dio tratamiento a los datos personales del denunciante en contravención a los principios de:

a) **Consentimiento**, previsto en los artículos 6 y 8 de la Ley de la materia, en virtud de que la presunta infractora no acreditó de forma indubitable haber recabado el



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

consentimiento expreso del denunciante para el tratamiento de sus datos personales y financieros para la cancelación de su tarjeta de débito, activar banca móvil y los retiros de dinero en cajeros automáticos.

**b) Responsabilidad**, previsto en los artículos 6 y 14 de la Ley de la materia, en virtud de que no acreditó velar por el debido tratamiento de los datos personales que se encuentran bajo su custodia, ya que realizó la cancelación de la tarjeta de débito del Denunciante, contrató o activó la banca móvil, y, en consecuencia, se realizaron los retiros de dinero en cajeros automáticos sin haber verificado que fuera el Denunciante el que había realizado tales acciones.

**c) Lealtad**, previsto en los artículos 6 y 7 último párrafo, de la Ley de la materia, toda vez que BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, privilegió sus intereses al permitir la cancelación de la tarjeta de débito del Titular, activar o contratar la banca móvil y la realización de retiros de dinero en cajeros automáticos sin el consentimiento expreso de éste, vulnerando a su vez la expectativa razonable de privacidad, es decir, la confianza que depositó dicho Titular en la presunta infractora, en atención a que sus datos personales serían tratados conforme a lo acordado, en términos de lo establecido en la Ley de la materia.

**d) Licitud**, previsto en los artículos 6 y 7, primer párrafo, de la Ley de la materia, pues como consecuencia de las presuntas violaciones antes precisadas, se vulneró el presente principio al no llevar a cabo el tratamiento de datos personales del Titular con apego y cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normatividad aplicable.

La conducta anteriormente señalada pudiera configurar la infracción contemplada en el artículo 63, fracción IV, de la ley de la materia, sancionable de conformidad con el artículo 64, fracción II, del mismo ordenamiento jurídico.

2. Presuntamente **obstruyó los actos de verificación** de esta Autoridad al ser omiso a los requerimientos formulados a efecto de proporcionar la documentación idónea para acreditar la cancelación de la tarjeta de débito, contratar banca móvil y en consecuencia el efectuar retiros de dinero en cajeros automáticos.

La conducta de mérito pudiera configurar la infracción contemplada en el artículo 63, fracción XIV de la Ley de la materia, sancionable de conformidad con el artículo 64, fracción III, del ordenamiento jurídico antes referido en el presente párrafo.

En tal virtud, este Pleno, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 62 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, resolverá analizando las pruebas aportadas, las manifestaciones y alegatos hechos valer por la presunta infractora y demás elementos de convicción que obran en el presente expediente.

**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, a las actuaciones contenidas en el procedimiento de verificación INAI.3S.07.02-069/2016, origen del procedimiento que ahora se



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

resuelve, preceptos legales que para mejor ilustración a continuación se transcriben:

**"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 portación 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."*

**"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*



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*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 colitigante, 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.”*

De la normatividad transcrita, se desprende esencialmente lo siguiente:

- Que el juzgador para el conocimiento de la verdad puede valerse de cualquier documento, ya sea que pertenezca a las partes o a un tercero, siempre que tengan relación inmediata con los hechos controvertidos y goza de la más amplia libertad para su análisis y valoración.
- Que son documentos públicos, entre otros, los expedidos por funcionarios públicos de la federación en el ejercicio de sus funciones, los cuales hacen prueba plena de los hechos legalmente afirmados por la autoridad de que aquéllos procedan.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

- Que son documentos privados aquellos que no reúnen la calidad de públicos y que forman prueba de los hechos mencionados en ellos, sólo cuando sean contrarios a los intereses de su autor, los cuales alcanzan valor probatorio pleno al referirse a hechos propios de las partes.

Ahora bien, con base en la revisión y análisis que de manera conjunta se hace a las constancias antes citadas, se advierte que, con relación a los hechos y actuaciones legalmente afirmadas y realizadas por la autoridad verificadora, así como por este Pleno al emitir la Resolución ACT-PRIV/12/112/2016.03.01.06, queda demostrado que:

- El once de abril de dos mil dieciséis se recibió en este Instituto, denuncia del Titular, en contra de BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, por presuntas violaciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Visto el contenido de la denuncia referida con antelación, el Director General de Investigación y Verificación radicó el expediente de investigación preliminar identificado con el número INAI.3S.08.02-0101/2016.
- Mediante oficio INAI/CPDP/DGIV/1059/16 de diecinueve de abril de dos mil dieciséis, la Dirección General de Investigación y Verificación requirió a la presunta infractora lo siguiente:

"[...]"



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

1. Indique detalladamente cuáles son cada uno de los datos personales, proporcionando el contenido de los mismos que ha recabado del C. [REDACTED], así como copia de la documentación en los que obren, las finalidades con que se usan, y el modo en el que obtuvo el consentimiento del titular para su tratamiento, anexado los elementos probatorios que acrediten su dicho, con fundamento en los artículos 7, 8, 12 y 13 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;
2. Refiera la forma en que puso a disposición del Denunciante su Aviso de Privacidad, anexando la documentación que acredite su dicho, en términos de los artículos 15, 16 y 17, de la Ley de la materia;
3. Indique si su representada le brindaba el servicio de banca móvil al C. [REDACTED] la forma en que se activa, asimismo refiera si es necesario contar con la tarjeta de débito para poder realizar retiros en cajeros automáticos; de ser el caso, proporcione la documentación acredite su dicho; de conformidad a lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo, del Reglamento de la Ley de la Materia;
4. Señale como obtuvo el consentimiento del Denunciante para el tratamiento de sus datos personales financieros, en específico para activar la banca móvil, refiera que datos personales utilizó para otorgarlo, la forma en que corroboró la identidad del peticionario, y la fecha en que fue realizada; asimismo, remita los documentos que acrediten su dicho; en términos de los artículos 7, 8, 9 y 12, de la Ley de la Ley de la materia
5. Indique si el Número de Identificación Personal que se crea para afiliarse en la banca electrónica a un cliente, es el mismo que se requiere en los cajeros automáticos, anexando la documentación que acredite su dicho, en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo, del Reglamento de la Ley de la Materia;
6. Refiera si como lo señala el Denunciante el tres de marzo de dos mil dieciséis le reportaron a tarjeta de débito con terminación [REDACTED] como robada, de ser el caso, remita copia de la grabación de audio y/o cualquier medio de prueba que tenga en su poder, en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo, del Reglamento de la Ley de la Materia;
7. Refiera si el tratamiento de datos personales de la denunciante fue llevado a cabo por un tercero o encargado, de ser el caso, proporcione información respecto del nombre, denominación o razón social completo del mismo, domicilio, número telefónico, así como cualquier otro dato que facilite su

Eliminado: Nombre del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Eliminado: Número de tarjeta de débito del denunciante  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*localización; proporcionando copia simple del contrato o instrumento jurídico celebrado con su representada que acredite su relación, con fundamento en los artículos 49 y 51 del Reglamento de la Ley de la materia;*

**8. Manifieste lo que a su derecho convenga con relación a los hechos que mediante el presente procedimiento el C. [REDACTED] hizo del conocimiento de este Instituto; con fundamento en el último párrafo del artículo 131 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.**

[..]"

- El seis de mayo de dos mil dieciséis, se recibió en este Instituto un escrito signado por la apoderada legal de la presunta infractora, a través del cual dio contestación al requerimiento de información referido en el aparatado anterior, en los siguientes términos:

Eliminado: Nombre del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

"[...]"

**1. De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, los datos personales con los que cuenta en esta Institución, son los que obran en la pantalla que se adjunta, mismo que deriva de la celebración del contrato de productos y servicios múltiples, con la información concerniente al Titular [REDACTED]**

*Información básica del cliente*

Número de cliente  
Nombres y apellidos

Registro Federal de Causantes

[REDACTED]

Fecha de nacimiento  
Sexo

Nacionalidad

Estado civil

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Personalidad Jurídica  
(E-mail)

Tipo de identificación

correo electrónico

Eliminado: Nombre, nacionalidad y sexo del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

Persona Física

IFE

son bajo el estricto cumplimiento al aviso de privacidad (ANEXO 1) de mi representada, con los cuales se administra y operan los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros así mismo, para cumplir con las obligaciones contractuales derivadas de los mismos.

2. De conformidad con lo establecido en los Lineamientos del Aviso de privacidad Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, así como lo estipulado por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el aviso de privacidad fue y se encuentra puesto a disposición por documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por mi representada.

Asimismo, se adjunta copia simple (ANEXO 2) del testimonio del acta de fe de hechos número 104,992 emitida por el Licenciado Amando Mastachi Aguario, Notario 121, en donde se acredita lo anteriormente señalado.

3. En atención al punto anteriormente descrito, y de conformidad con lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares artículo 1, el numeral que nos ocupa, no es materia de competencia de Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por lo que el presente requerimiento deberá ser en estricto apego al artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, por tratarse de operaciones y servicios realizados por las Instituciones que se rigen bajo la ley en materia, y se deberá formular dicha petición por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Artículo 142.- La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la fracción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.

Eliminado: Nombre del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

4. El consentimiento que obtuvo mi representada para el tratamiento de los datos personales financieros del Titular [REDACTED], fue de forma expresa, lo que se acredita con la siguiente pantalla en donde se establece la autorización.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD (OPCIONAL)**

Por este medio autorizo para que mis datos personales que he proporcionado a "BANCOMER", puedan ser utilizados para fines mercadológicos o publicitarios, asimismo estoy de acuerdo en que se envíe a mi domicilio la publicidad que "BANCOMER" considere más adecuada, relacionada a los productos y servicios ya sean de "BANCOMER" o bien de un tercero. Asimismo autorizo a "BANCOMER", para que me contacte vía telefónica o de manera directa en cualquier lugar, incluyendo mi lugar de trabajo para ofrecerme algún servicio financiero. "BANCOMER" podrá contactarme en un horario de 07:00 a las 22:00 horas cualquier día del año.

Esta autorización será vigente, hasta el momento en el cual "EL CLIENTE" realice la revocación de la misma, presentada por escrito en su red de sucursales durante el horario de atención al público o a través de algún medio electrónico que para tales efectos tenga "BANCOMER" habilitado.

**"EL CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL"**

**NOMBRE Y FIRMA(S)**

Eliminado: Nombre, firma y número de cliente del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Ahora bien, los datos proporcionados y verificados al momento de la apertura del contrato del producto bancario, de fecha 05 de agosto de 2015, fueron los siguientes:

NOMBRE  
REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES  
FECHA DE NACIMIENTO  
NACIONALIDAD  
ESTADO CIVIL  
SEXO  
TIPO DE IDENTIFICACIÓN  
PERSONALIDAD JURÍDICA

[...]  
[...]  
[...]  
[...]  
IFE...  
P. FÍSICA

Eliminado: Nombre, nacionalidad y sexo del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

5. Con relación a este tema, es necesario aclarar que el Número de Identificación Personal, es confidencial a cada uno de nuestros clientes e intransferible, por lo que mi representada se encuentra jurídicamente imposibilitada en determinar el dato requerido en razón de que el mismo obra en poder del Titular.

6. Respecto al punto 6 que nos ocupa, y de conformidad con lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares artículo 1, no es materia de competencia de Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por tratarse de operaciones y servicios realizados por las Instituciones que se rigen bajo la Ley de Instituciones de Crédito, por lo que el presente



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*requerimiento deberá encausado, bajo estricto apego al artículo 142 de la ley en materia, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*

*7. Los datos personales del Titular [REDACTED] no fueron tratados por encargados o por terceros.*

*8. Con relación a los hechos manifestados por el Titular [REDACTED], en donde se establece que la forma l denuncia de la cuenta de débito número ... [REDACTED] es en razón una supuesta vulneración de sus datos, y de conformidad con el artículo 46 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, artículo 129 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, se estipula que cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto las presuntas violaciones a las disposiciones previstas en la Ley en materia, siendo que la denuncia proporcionada por el titular, no se desprende la vulneración aludida de sus datos.*

*9. En la denuncia proporcionada por esa H. Autoridad, de fecha 11 de abril de 2016, se narran los hechos de los cargos no efectuados en diversos establecimientos comerciales, así como supuestos retiros no autorizados en la cuenta bancaria del Titular [REDACTED]. Con relación a lo anterior se determina la falta de competencia del Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en razón de que no se identifica vulneración a los datos personales. Por lo anterior, se deberá encausar el procedimiento ante la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con la finalidad de atender y resolver la presente queja generada por algún producto financiero, que es el caso que nos ocupa.*

*[...]" (Sic)*

- Mediante oficio INAI/CPDP/DGIV/1358/16 de veintitrés de mayo de dos mil dieciséis, el Director General de Investigación y Verificación de este Instituto, requirió a la Presunta Infractora que precisara la información proporcionada con antelación, en los siguientes términos:

*"[...]"*

Eliminado: Nombre y número de tarjeta de débito del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

- 1. Indique si su representada le brindaba el servicio de banca móvil al C. [REDACTED]; la forma en que se activa, asimismo refiera si es necesario contar con la tarjeta de débito para poder realizar retiros en cajeros automáticos; de ser el caso, proporcione la documentación acredite su dicho; de conformidad a lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo, del Reglamento de la Ley de la Materia;*
- 2. Refiera si como lo señala el Denunciante el tres de marzo de dos mil dieciséis le reportaron a tarjeta de débito con terminación [REDACTED] como robada, de ser el caso, remita copia de la grabación de audio y/o cualquier medio de prueba que tenga en su poder, en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo, del Reglamento de la Ley de la Materia;*

*Además de lo anterior, también es necesario que precise lo siguiente:*

- 3. Proporcione la documentación o registros que acrediten fehacientemente la contratación del servicio de banca electrónica por parte del C. [REDACTED] en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo del Reglamento de la Ley de la materia;*
- 4. Sirva entregar la documentación que acredite de manera fehaciente el registro de alta en sus sistemas de la banca electrónica del Denunciante, en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo del Reglamento de la Ley de la materia;*
- 5. Precise si como lo señala el Denunciante, su representada llego a la conclusión a que los movimientos fueron realizados con el consentimiento expreso del Denunciante, de ser el caso, anexe todas y cada una de los documentos que considere necesarios para acreditar su dicho, en términos de lo dispuesto en el artículo 131, último párrafo del Reglamento de la Ley de la materia;*
- 6. Anexe todas y cada una de las documentales necesarias para acreditar su dicho, lo anterior para que esta Autoridad cuente con los elementos necesarios para determinar lo que en derecho corresponda.*

[..]"

- El siete de junio de dos mil dieciséis, se recibió en este Instituto un escrito signado por la apoderada legal de la Presunta Infractora, en atención al



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

desahogo del requerimiento de información referido en el párrafo inmediato que precede. Dicho desahogo se realizó en los siguientes términos:

[...]

*Se rinde el informe requerido por esa H. Autoridad, en torno a los hechos descrito en la denuncia presentada por el Titular [REDACTED], y que dicta lo siguiente, respecto al punto petitorio 1, 2, 3, 4, 5 y 6, dictados dentro del oficio que se contesta,*

*En atención al punto anteriormente descrito, y de conformidad con lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares artículo 1, el numeral que nos ocupa, no es materia de competencia de Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por lo que el presente requerimiento deberá ser en estricto apego al artículo 142 de la Ley de Instituciones de Crédito, por tratarse de operaciones y servicios realizados por las Instituciones que se rigen bajo la ley en materia, y se deberá formular dicha petición por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*

*Artículo 142.- La información y documentación relativa a las operaciones y servicios a que se refiere el artículo 46 de la presente Ley, tendrá carácter confidencial, por lo que las instituciones de crédito, en protección del derecho a la privacidad de sus clientes y usuarios que en este artículo se establece, en ningún caso podrán dar noticias o información de los depósitos, operaciones o servicios, incluyendo los previstos en la Facción XV del citado artículo 46, sino al depositante, deudor, titular, beneficiario, fideicomitente, fideicomisario, comitente o mandante, a sus representantes legales o a quienes tengan otorgado poder para disponer de la cuenta o para intervenir en la operación o servicio.*

*Se ratifica que en la denuncia proporcionada por esa H. Autoridad, de fecha 11 de abril de 2016, se narran los hechos de los cargos no efectuados en diversos establecimientos comerciales, así como supuestos retiros no autorizados en la cuenta bancaria del Titular [REDACTED]. Con relación a lo anterior se determina la falta de competencia del Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en razón de que no se identifica vulneración a los datos personales. Por lo anterior, se deberá encausar el procedimiento ante la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con la finalidad*

Eliminado: Nombre del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*de atender y resolver la presente queja generada por algún producto financiero,  
que es el caso que nos ocupa.*

*Asimismo, ha quedado acreditado en tratamiento dado a los a datos personales  
de la Titular, comprobando la forma en que se obtuvieron los datos, así como  
el tratamiento dado a los mismos.*

*El consentimiento que obtuvo mi representada para el tratamiento de los datos  
personales financieros del Titular [REDACTED], fue de  
forma expresa, lo que se acredita con la siguiente pantalla en donde se  
establece la autorización.*

Eliminado: Nombre del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIP.

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD (OPCIONAL)**

Por este medio autorizo para que mis datos personales que he proporcionado a "BANCOMER", puedan ser utilizados para fines mercadológicos o publicitarios, esimismo estoy de acuerdo en que se envíe a mi domicilio la publicidad que "BANCOMER" considere más adecuada, relacionada a los productos y servicios ya sean de "BANCOMER" o bien de un tercero. Asimismo autorizo a "BANCOMER", para que me contacte vía telefónica o de manera directa en cualquier lugar, incluyendo mi lugar de trabajo para ofrecirme algún servicio financiero. "BANCOMER" podrá contactarme en un horario de 07:00 a las 22:00 horas cualquier día del año.

Esta autorización será vigente, hasta el momento en el cual "EL CLIENTE" realice la revocación de la misma, presentada por escrito en su red de sucursales durante el horario de atención al público o a través de algún medio electrónico que para tales efectos tenga "BANCOMER" habilitado.

**"EL CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL"**

[REDACTED]

Eliminado: Nombre, firma y  
número de cliente del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIP.

*Ahora bien, los datos proporcionados y verificados al momento de la apertura  
del contrato del producto bancario, de fecha 05 de agosto de 2015, fueron los  
siguientes:*

NOMBRE	[REDACTED]
REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES	[...]
FECHA DE NACIMIENTO	[...]
NACIONALIDAD	[REDACTED]
ESTADO CIVIL	[...]
SEXO	[REDACTED]
TIPO DE IDENTIFICACIÓN	IFE...
PERSONALIDAD JURÍDICA	P. FÍSICA

Eliminado: Nombre,  
nacionalidad y sexo del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIP.

*Con relación a los hechos manifestados por el Titular [REDACTED]  
[REDACTED] en donde se establece que la formal denuncia de la cuenta de*



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

Eliminado: Número de tarjeta  
de débito del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIP.

débito número ... [REDACTED] es en razón una supuesta vulneración de sus datos, y de conformidad con el artículo 46 de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, artículo 129 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, se estipula que cualquier persona podrá denunciar ante el Instituto las presuntas violaciones a las disposiciones previstas en la Ley en materia, siendo que la denuncia proporcionada por el titular, no se desprende la vulneración aludida de sus datos.

[...]" (Sic)

- El veintidós de agosto de dos mil dieciséis, el entonces Coordinador de Protección de Datos Personales y el Director General de Investigación y Verificación, ambos de este organismo constitucional autónomo, acordaron iniciar el procedimiento de verificación en contra de la Presunta Infractora, bajo el número de expediente INAI.3S.07-02-0069/2016.
- Por oficio INAI/CPDP/DGIV/2493/16 de veintisiete de septiembre de dos mil dieciséis, en cumplimiento al Acuerdo de inicio del procedimiento de verificación, el Director General de Investigación y Verificación de este Instituto, requirió a la presunta infractora para que proporcionara la siguiente información y documentación:

"[...]"

1. Remita copia del convenio o cualquier otro documento en donde se advierta el consentimiento expreso y por escrito del Denunciante para el tratamiento de sus datos personales financieros; asimismo anexe todos los documentos utilizados por personal de su representada para autorizar dicho servicio; en su caso, anexe los documentos que acrediten su dicho; en términos de los artículos 7, 8, 9 y 12, de la Ley de la Ley de la materia;
2. Adjunte copia del convenio o cualquier otro documento en donde se advierta el consentimiento expreso y por escrito del Denunciante, para la contratación del servicio de banca móvil; asimismo anexe todos los documentos utilizados por personal de su representada para



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*autorizar dicho servicio; en su caso, los documentos que acrediten su dicho; en términos de los artículos 7, 8, 9 y 12, de la Ley de la Ley de la materia;*

3. *Indique si su Representada cotejo en sus bases de datos los pertenecientes al C. [REDACTED] para autorizar la contratación del servicio de banca móvil; de ser el caso, proporcione la documentación acredite su dicho; de conformidad con lo establecido en los artículos 3, fracciones II y V, 11 y 12 de la Ley de la materia; y 128, de su Reglamento;*
4. *Precise las medidas de seguridad técnicas, físicas o administrativas, que ha implementado su representada para garantizar el debido tratamiento de datos personales y financieros de sus clientes, en específico, señale como su representada tiene la certeza que las contrataciones realizadas por el servicio de banca móvil es efectuada por los Titulares de los datos y no por Terceros, en el caso concreto, que el Denunciante fue el que realizó la contratación en comento; asimismo, proporcione los elementos probatorios que acrediten su dicho; en términos de los artículos 48 y 128 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares;*
5. *Refiera las medidas de seguridad técnicas, físicas o administrativas implantadas por su representada para garantizar el debido tratamiento de datos personales de sus clientes y usuarios, en el caso concreto, señale como tuvo la certeza de que fue el Denunciante fue el que solicitó la cancelación de su tarjeta de crédito, refiera si debido a esta cancelación fue entregado otro plástico, de ser el caso, precise la fecha en que lo entregó, asimismo, anexe todas y cada una de las documentales que acrediten su dicho, en términos de lo dispuesto en los artículos 48, y 128, del Reglamento de la Ley de la materia;*
6. *Señale como obtuvo el consentimiento del Denunciante para hacer consultas en su buró de crédito, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 128, del Reglamento de la Ley de la materia;*
7. *Señale si su representada ha sufrido violaciones a su base de datos, que haya afectado los datos personales del Denunciante, de ser el caso, refiera las acciones realizadas por su representada para atenderla; en términos de los artículos 19 y 20, de la Ley de la Ley de la materia;*
8. *Manifieste lo que a su derecho considere pertinente en relación a los hechos denunciados y que dieron inicio del procedimiento de verificación que nos ocupa.*

[...]"

- El doce de octubre de dos mil dieciséis, se recibió en este Instituto un escrito signado por la apoderada legal de la Presunta Infractora, mediante el cual

Eliminado: Nombre, del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

desahogó el requerimiento de información referido en el párrafo inmediato anterior. Las manifestaciones vertidas en dicho desahogo fueron del tenor siguiente:

- I. "Para dar atención al punto que nos ocupa, se adjunta copia de la pantalla de "Alta de Bancomer móvil" el día 2016-02-29 - [REDACTED]"

C 1: 91

NUMERO DE CLIENTE:

PRODUCTO	SEC	EST	VER	FOLIO	NUMERO TARJETA	FECHA ALT.	FECHA CAN.
PBENTEAS01	01	C	04			2015-08-15	2016-09-05
PBEMOAS01	02	C	03			2015-08-20	2016-02-21
PBCCMBUR01	03	V	01			2016-02-29	0001-01-01
PBEMOAS01	04	V	05'			2016-02-29	0001-01-01

Eliminado: Número de cliente,  
de folio y de tarjeta del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIP.

- II. El consentimiento es obtenido al momento en el se ingresan en el aplicativo las claves confidenciales, mismas que se encuentran en posesión del cliente, con lo cual da el acceso para que se pueda operar.
- III. Con relación al punto que nos ocupa, se especifica que los datos se cotejan automáticamente en sistemas, siendo que una llave de seguridad que tiene el cliente son las claves, con las cuales inicia el acceso y autorización del aplicativo a fin de operar e instruir sus actuaciones.
- IV. Esta Institución cuenta con medidas de seguridad establecidas y requeridas por la Legislación. Para el caso que nos ocupa, es importante determinar que B móvil no requiere cotejo toda vez que los clientes ingresan mediante un aplicativo sus datos confidenciales. Asimismo, el Titular al momento de reportar su tarjeta, manifestó que había comprometido sus datos en una página fraudulenta, por lo que esta Institución se encuentra imposibilitada en el impedimento de lo actuado por el cliente.
- V. El hardening de los equipos, es decir la parametría con la que debe contar cada una de las plataformas para evitar con ello que tengan acceso a los equipos personas diferentes a las autorizadas por así ser necesario por sus funciones.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

Eliminado: número de celular  
del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAI y 113, fracción I de la  
LFTAI.

*Estos contratos se hace validan (sic) como acontece tarjeta + número de identificación personal + código de seguridad de la tarjeta y el número registrado en alertas, que en ese momento era el [REDACTED] TELCEL desde 2015-12-03 para el cliente, a donde se enviaron claves de activación necesarias para concluir el proceso.*

*Se tienen procesos enfocados al perfilado de los usuarios con lo cual se norma que puede hacer el personal acorde a sus funciones, a nivel de datos se cuenta con un proceso de autorizaciones para que el personal que tiene accesos a datos sea previamente revisado y autorizado. Así como un circuito de entrega de información a terceros.*

*Asimismo, y al momento de efectuar el reporte de la tarjeta, el cliente debe de proporcionar datos para autenticarse, por lo que no puede ser efectuado por persona ajena. En la grabación se hace una explicación de la cancelación y entrega de un nuevo plástico.*

*VI. Respecto al punto 6 que nos ocupa, y de conformidad con lo estipulado en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares artículo 1, no es materia de competencia de Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, por tratarse de operaciones y servicios realizados por las Instituciones que se rigen bajo la Ley de Instituciones de Crédito, por lo que el presente requerimiento deberá encausado, bajo estricto apego al artículo 142 de la ley en materia, por conducto de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.*

"EL CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL" [REDACTED] NOMBRE Y FIRMA(S)	"BANCOMER" [REDACTED] NOMBRE(S) Y FIRMA(S) AUTORIZADA(S)
<b>AUTORIZACIÓN BUREAU DE CRÉDITO (OPCIONAL)</b>	
<p>Por este conducto autorizo expresa e irrevocablemente a "BANCOMER", para que solicite a las Sociedad(es) de Información Crediticia Nacionales o Extranjeras que considere necesaria(s), toda la información relativa a mi historial crediticio, así como para que realice revisiones periódicas y proporcione información sobre dicho historial. Esta autorización tendrá una vigencia de tres años y/o mientras mantenga una relación jurídica con dicha Institución de Crédito.</p> <p>Declaro que conozco plenamente la naturaleza y alcance de la información que se solicitará; las consecuencias y alcance de la información que la(s) Sociedad(es) de Información Crediticia le proporcionará(n) a "BANCOMER", que dicha Institución de Crédito podrá realizar consultas periódicas de mi Historial Crediticio y el uso que ésta hará de tal información.</p>	
"EL CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL" [REDACTED] NOMBRE Y FIRMA(S)	
<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICIDAD (OPCIONAL)</b>	
<p>Por este medio autorizo para que mis datos personales que he proporcionado a "BANCOMER", puedan ser utilizados para fines mercadológicos o publicitarios, asimismo estoy de acuerdo en que se envíe a mi domicilio la publicidad que "BANCOMER" considere más adecuada, relacionada a los productos y servicios ya sean de "BANCOMER" o bien de un tercero. Asimismo autorizo a "BANCOMER", para que me contacte vía telefónica o de manera directa en cualquier lugar, incluyendo mi lugar de trabajo para ofrecirme algún servicio financiero. "BANCOMER" podrá contactarme en un horario de 07:00 a las 22:00 horas cualquier día del año.</p> <p>Esta autorización será vigente, hasta el momento en el cual "EL CLIENTE" realice la revocación de la misma, presentada por escrito en su red de sucursales durante el horario de atención al público o a través de algún medio electrónico que para tal efecto tenga "BANCOMER" habilitado.</p>	
"EL CLIENTE / REPRESENTANTE LEGAL" [REDACTED] NOMBRE Y FIRMA(S)	

Eliminado: Nombre, y firma de  
tercera persona.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAI y 113, fracción I de la  
LFTAI.

Eliminado: Nombre, y firma del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAI y 113, fracción I de la  
LFTAI.

BBVA BANCOMER S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO BBVA BANCOMER AV UNIVERSIDAD 200 COL REBO  
02307 MEXICO D.F. R.F.C. BBVA830831-L32



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*VII. Esta Institución no ha sufrido violaciones a las bases de datos.*

*VIII. En la denuncia proporcionada por esa H. Autoridad, de fecha 11 de abril de 2016, se narran los hechos de los cargos no efectuados en diversos establecimientos comerciales, así como supuestos retiros no autorizados en la cuenta bancaria del Titular [REDACTED]. Con relación a lo anterior se determina la falta de competencia del Instituto Nacional para la Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en razón de que no se identifica vulneración a los datos personales. Por lo anterior, se deberá encausar el procedimiento ante la Comisión Nacional Para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con la finalidad de atender y resolver la presente queja generada por algún producto financiero, que es el caso que nos ocupa.*

Eliminado: Nombre, del  
denunciante.  
Fundamento legal: Artículos  
116, primer párrafo de la  
LGTAIP y 113, fracción I de la  
LFTAIIP.

*[...]” (Sic)*

- Que una vez sustanciado el procedimiento de verificación, el doce de diciembre de dos mil dieciséis, este Pleno emitió la Resolución ACT-PRIV/12/12/2016.03.01.06, en el expediente de verificación INAI.3S.07.02-069/2016, en la que determinó que BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, incurrió en conductas que presuntamente transgreden disposiciones de 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.

De lo anterior, se advierte que la Presunta Infractora no logró acreditar la forma en que obtuvo el consentimiento expreso del Titular para realizar la cancelación de su tarjeta de débito, la contratación de banca móvil y, en consecuencia, los retiros de dinero en cajeros automáticos, toda vez que no exhibe constancia o elemento de convicción alguno que demuestre lo contrario, razón por la cual resulta inoperante el principio de presunción de inocencia que operaba a su favor.<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Época: Décima Época, Registro: 2006590, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 7, Junio de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: P./J.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

En ese sentido, cabe señalar que existe presunción de legalidad de las actuaciones realizadas por la autoridad verificadora para determinar el probable incumplimiento a la ley de la materia y el procedimiento de verificación iniciado a BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, así como de 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."*

[...]"

**SEXTO.** Es importante tomar en cuenta que en el Acuerdo de Inicio que se notificó a la Presunta Infractora, se le otorgó un término de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquél en que surtiera efectos dicha notificación, para que diera contestación al mismo, rindiera las pruebas que considerara oportunas y proporcionara la documentación idónea en la cual se encontraran contenidos los datos que reflejaran su situación financiera; sin embargo, en atención al caso concreto, no existió tal respuesta ni exhibición de documento alguno; por lo que, por Acuerdo de veintinueve de marzo de dos mil diecisiete, se le tuvo por perdido su



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

derecho para pronunciarse respecto de los hechos que se le imputaban, así como para rendir pruebas y manifestar lo que a su derecho conviniera.

No obstante lo anterior, la Presunta Infractora realizó manifestaciones que pretendió hacer valer en vía de alegatos, por lo que por Acuerdo de diecinueve de junio de dos mil diecisiete, se tuvieron por recibidas dichas manifestaciones, sobre las cuales se señaló que las mismas serían tomadas en cuenta en el momento procesal oportuno.

Ahora bien, es importante hacer notar a la Presunta Infractora que los alegatos son los argumentos de la negación de los hechos afirmados o del derecho invocado por la contraparte,<sup>13</sup> o razonamientos hechos después de que se han rendido las probanzas y antes de la citación para sentencia, en los que esencialmente quien los formula manifiesta las razones por las que las pruebas aportadas deben dar convicción al juzgador para decidir en su favor; en este sentido, los alegatos se agotan en el hecho de ser una especie de reiteración de lo manifestado dentro del juicio y de que las pruebas que obran en autos abonan a la pretensión propia, siendo su objeto el de reiterar que se tiene la razón y hacerle patente al juzgador que con las pruebas aportadas sí se acredita la propia pretensión<sup>14</sup>, lo cual en la especie no acontece, ya que BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, no dio contestación al Acuerdo de inicio del presente procedimiento que ahora se resuelve, ni presentó elementos probatorios tendentes a desvirtuar las presuntas infracciones que se le atribuyeron, por lo que queda claro

<sup>13</sup> No. Registro: 181,615, Jurisprudencia, Época: Novena, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XIX. Mayo de 2004, Tesis: I.7o.A.J/19, Página: 1473.

<sup>14</sup> No. Registro: 202,835, Jurisprudencia, Época: Novena, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo III. Abril de 1996, Tesis: I.3o.A.J/10, Página: 253.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

que las manifestaciones que en vía de alegatos pretende hacer valer, son inoperantes.

Sin embargo, en aras de salvaguardar la garantía de audiencia de la presunta infractora y puesto que en todo momento se debe prever la oportunidad razonable para que ésta exprese lo que a su derecho convenga, este Pleno procede al análisis de las manifestaciones contenidas en el escrito presentado ante este Instituto el trece de junio de dos mil diecisiete, en atención al siguiente orden:

*a) “La acción intentada en el presente juicio por la actora, debe declararse improcedente en razón de que no se dieron los supuestos de hecho ni de derecho para declarar fundada su acción, esto es así toda vez que la enjuiciante se abstuvo de acreditar la procedencia de sus pretensiones.*

[...]

La manifestación formulada por la presunta infractora, resulta improcedente, en virtud de que, en primer término, la instauración del procedimiento de sanciones que ahora se resuelve, tiene su origen en el procedimiento de verificación INAI.3S.07.02-069/2016, en el cual, mediante la resolución ACT-PRIV/12/12/2016.03.01.06 de doce de diciembre de dos mil dieciséis, se atribuyó que BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, había incurrido en diversas conductas presuntamente infractoras a la Ley de la materia.

Al respecto, en dicho procedimiento fueron realizados diversos requerimientos a las partes, a fin de allegarse de los elementos de convicción necesarios para sustanciar el procedimiento de verificación de mérito.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

En ese sentido, tal y como se desprende del procedimiento de verificación origen del procedimiento de imposición de sanciones que ahora se resuelve, el Titular a través de la denuncia correspondiente, hizo del conocimiento de este Instituto, la comisión de ciertas conductas o hechos por parte de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, los cuales constituyen, presuntamente, transgresiones a la Ley de la materia que dieron como resultado el inicio y sustanciación del procedimiento de verificación.

Asimismo, cabe destacar que, de las constancias que obran en el expediente citado al rubro se logra advertir que las conductas infractoras que dieron origen al procedimiento de verificación, así como al procedimiento citado al rubro, versan sobre la falta de acreditación por parte de la Presunta Infractora, de la **obtención del consentimiento expreso** del Titular para el tratamiento de sus datos personales financieros o patrimoniales, en específico las acciones de realizar la cancelación de la tarjeta de débito de éste último, así como la activación o contratación del servicio de banca móvil y los consecuentes retiros de efectivo en cajeros automáticos.

Resulta pertinente hacer del conocimiento de la Presunta Infractora, lo dispuesto por el artículo 20 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el cual es del tenor siguiente:

***“Artículo 20. Para efectos de demostrar la obtención del consentimiento, la carga de la prueba recaerá, en todos los casos, en el responsable”***

En consecuencia y toda vez que BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, tiene el carácter de Responsable, tal



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

como se advierte de su aviso de privacidad, tenía la carga probatoria, a efecto de acreditar que sí había recabado el consentimiento expreso del Titular y que contaba con la documentación idónea con la cual acreditar su dicho, situación que, tal como obra en las constancias del expediente citado al rubro, no se demostró en el procedimiento que nos ocupa.

A efecto de robustecer lo anterior, cabe traer a contexto el siguiente criterio jurisprudencial<sup>15</sup>:

**“TARJETAS DE DÉBITO. CORRESPONDE A LA INSTITUCIÓN DE CRÉDITO LA CARGA DE LA PRUEBA CUANDO EL TARJETAHABIENTE DEMANDE LA CANCELACIÓN DE LOS CARGOS EFECTUADOS POR DISPOSICIONES EN EFECTIVO EN CAJEROS AUTOMÁTICOS.** Las actividades mercantiles realizadas con base en el uso de tarjetas como instrumento bancario son complejas; en torno a las de crédito y su utilización, de conformidad con las Reglas a las que habrán de sujetarse las Instituciones de Banca Múltiple, y las Sociedades Financieras de Objeto Limitado en la Emisión y Operación de las Tarjetas de Crédito, emitidas por el Banco de México, la institución crediticia emisora sólo podrá cargar a la cuenta del titular el importe de los pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que realice por cuenta del tarjetahabiente, así como las disposiciones de efectivo, cuando éste haya suscrito pagarés u otros documentos aceptados por la emisora y que se hayan entregado al establecimiento respectivo o los haya autorizado; lo anterior, debido al principio de seguridad que deben observar dichas instituciones de crédito en beneficio de sus clientes. En atención a esta postura, las instituciones bancarias emisoras de las tarjetas de crédito tienen la obligación legal de resguardar en sus archivos, los vouchers o pagarés que firma el tarjetahabiente en el momento de las operaciones de compra de bienes y servicios, debido a lo cual, cuando existe reclamo de éste sobre lo incorrecto de haber cargado a su cuenta el importe de cargos por pagos de bienes, servicios, impuestos y demás conceptos que supuestamente no realizó, la carga de la prueba corresponde a la institución financiera, por ser ésta quien afirma que fue el tarjetahabiente quien de manera directa o con su autorización, se realizaron aquellos consumos utilizando los medios electrónicos

<sup>15</sup> Tesis: PC.IX.C.A. J/3 C (10a.), Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, 2011706, 2 de 4, Plenos de Circuito, Libro 30, Mayo de 2016, Tomo III, Pag. 2399, Jurisprudencia (Civil).



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*correspondientes. Posición jurídica la anterior que, tratándose de tarjetas de débito, también debe aplicarse cuando el tarjetahabiente niega haber efectuado los pagos y disposiciones que originaron los cargos cuya cancelación demanda, porque al igual que las tarjetas de crédito, se trata de un medio de disposición de efectivo, así como de pago de bienes y servicios adquiridos por el cuentahabiente, por lo que en ese entendido, la institución bancaria también tiene la obligación de brindarle medidas de seguridad a efecto de poder cargar a la cuenta los montos de disposición por la utilización de la tarjeta por aquellos conceptos, que al igual que las tarjetas de crédito, puede ser a través de la emisión de vouchers con los cuales se documentan las transacciones formuladas por el usuario, o por medio de la disposición directa en cajeros automáticos autorizados por las instituciones de crédito; en ese contexto, **es dable concluir que, por lo que respecta a las disposiciones en efectivo en cajeros automáticos, la carga de la prueba corresponde a la institución bancaria**, de conformidad con los artículos 1194, 1195 y 1196 del Código de Comercio, **por ser la que afirma**, de manera que si el accionante niega haber realizado el retiro en el cajero automático, entonces, es a la demandada a quien, en principio, corresponde justificar la disposición que afirma realizó el demandante, en primer lugar, porque el que afirma está obligado a probar; en segundo término, porque son las instituciones bancarias las que tienen la facilidad para preconstituir y aportar medios probatorios, **ya que son los administradores de los cajeros automáticos, responsables de su manejo, y de la implementación de las medidas necesarias para acreditar la disposición por el usuario autorizado; y en tercer orden, porque la Institución financiera como proveedora de un servicio, es la obligada a garantizar la seguridad en todas las operaciones efectuadas con motivo de los contratos celebrados con los clientes**, aunado a que por encontrarse en una situación ventajosa ante éstos, cuenta con la información y las aptitudes para aportar los elementos de prueba para dirimir las controversias que se llegaren a suscitar.*

*(Énfasis añadido)*

En atención a todo lo antes referido en el presente inciso, cabe mencionar que en el presente procedimiento sí se dieron los supuestos de hecho al manifestar presuntas violaciones por la comisión, por parte de la Presunta Infractora en contravención a lo dispuesto en la Ley de la materia, y también se dieron los supuestos de hecho al no lograr, la Presunta Infractora, acreditar que en efecto el



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Titular había otorgado su consentimiento expreso para que se realizara la cancelación de su tarjeta de débito, así como la activación o contratación del servicio de banca móvil y el consecuente retiro de efectivo de diversos cajeros.

*b) “[...] es omisa en la precisión de los presuntos incumplimientos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, toda vez que la denuncia presentada por C. [REDACTED], versa sobre unos cargos y/o disposiciones no reconocidos por el cuentahabiente, dentro de la denuncia entablada a ese H. Instituto no se tipifican los denominados “presuntos incumplimientos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares en razón de que únicamente se aqueja al reclamante de las operaciones bancarias y servicios bancarios regidos por el artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito y que supuestamente NO reconocidas por la Titular.”*

Eliminado: Nombre del denunciante.  
Fundamento legal: Artículos 116, primer párrafo de la LGTAIP y 113, fracción I de la LFTAIP.

Con respecto a lo que sostiene BBVA Bancomer, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bancomer, resulta pertinente indicarle que este órgano garante, con relación al caso en concreto, tiene injerencia únicamente a las cuestiones relativas al tratamiento que realice la Presunta Infractora sobre los datos personales del Titular, razón por la cual, el argumento que pretende hacer valer resulta inoperante, al advertirse en la denuncia que el Titular presentó ante este Instituto, que no tan solo se aqueja sobre cuestiones relativas a operaciones bancarias y servicios bancarios, sino que también hace del conocimiento de ciertas transgresiones al tratamiento de los datos personales, financieros o patrimoniales realizados por parte de la Presunta Infractora y que contravienen lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, tal como se logra apreciar a continuación:



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

*“[...] me acerco a esta institución para su ayuda y orientación ya que lo que yo requiero es que se haga justicia y que me sea devuelta la cantidad que fue sustraída ya que las pruebas indican que **yo no realice los retiros y que realizaron más (sic) de mis datos al cancelar mi tarjeta, no siendo el titular como también la verificación de mis datos sin mi previa autorización, por lo que quiero que se investiguen las anomalías que hay en este caso en particular [...] pido la grabación de cancelación de la tarjeta ya que la persona que lo realiza no soy yo, con eso comprobaría que realmente no realice (sic) [...].”***

*(Énfasis añadido)*

*c) “[...] ese H. Instituto afirmó expresamente que mi representada utilizó de manera indebida los datos personales de la Titular (sic) la cancelación de una tarjeta de débito, la contratación de banca móvil y los retiros de dinero, operaciones bancarias, de las que no se desprende las violaciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, al solo manifestar suposiciones sin que se acredite dicho alguno.*

Conforme a lo manifestado por la Presunta Infractora, resulta relevante señalar que las acciones consistentes en la cancelación de una tarjeta de débito, la contratación de banca móvil y la realización de retiros de dinero, así como de operaciones bancarias, requieren del consentimiento expreso del Titular de los datos personales y financieros para poder llevarlas a cabo, tal como se advierte del artículo 8, primer y cuarto párrafo, de la Ley de la materia, mismo que se reproduce a continuación:

**“Artículo 8.** *Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la Ley [...] Los datos financieros o patrimoniales requerirán el consentimiento expreso de su titular, salvo las excepciones a que se refieren los artículos 10 y 37.”*



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Luego entonces, en virtud del artículo antes referido en el presente inciso, y de conformidad con lo señalado en el inciso a) del presente Considerando, la realización de tales conductas por parte de la Presunta Infractora, sin acreditar el haber recabado el consentimiento expreso del Titular conllevan violaciones a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

*d) "Asimismo, ese H. Instituto hace referencia a la contratación de un servicio mediante el cual se puede operar la cuenta o producto bancario, el cual ya existía y deriva de una relación jurídica con mi representada preexistente. Es por lo anterior, y de conformidad con lo estipulado por el artículo 8, 10, inciso IV y 37 fracción VII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales que estipula que "No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los datos personales cuando, tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable", siendo que no se identifica, la supuesta violación imputada al respecto."*

*"[...] se reitera que la finalidad con la cual se utilizan los datos personales, son bajo el estricto cumplimiento al aviso de privacidad de mi representada, con los cuales se administra y operan los servicios y productos que solicita o contrata con la institución bancaria que represento, así mismo, para cumplir con las obligaciones contractuales derivadas de los mismos, bajo las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que permitan proteger los datos personales. [...]"*

En atención a la manifestación vertida por la Presunta Infractora, cabe hacer mención que, de conformidad con los Artículos 3, fracción I, y 15, de la Ley Federal



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el aviso de privacidad comprende aquel documento físico, electrónico o en cualquier formato, a través del cual, el Responsable informa al Titular de los datos sobre aquella información que puede llegar a recabarse de ellos, así como los fines a los cuales puede ser destinada dicha información.

De conformidad con lo antes referido, BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, contempla en su aviso de privacidad las siguientes finalidades:

El Banco BBVA Bancomer, Sociedad Anónima, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, está comprometido con la protección de sus datos personales, al ser responsable de su uso, manejo y confidencialidad, y al respecto le informa lo siguiente:

¿Para qué fines utilizamos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, que podrán ser sensibles, son necesarios para verificar, confirmar y validar su identidad; así como administrar y operar los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros, para cumplir con las obligaciones contractuales derivadas de los mismos.

De manera adicional, utilizamos su información personal para comercializar nuestros productos y elaborar perfiles de clientes, para el ofrecimiento de productos y servicios bancarios y financieros. Si bien estas finalidades no son necesarias para prestarle los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros, las mismas nos permiten brindarle un mejor servicio y elevar su calidad. En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades secundarias, usted puede presentar desde este momento su solicitud en cualquier sucursal, manifestando lo anterior. Solicite el formato correspondiente a su ejecutivo en la sucursal.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades secundarias, no será motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros. En caso de que no manifieste su negativa, se entenderá que autoriza el uso de su información personal para dichos fines.

Luego entonces, toda vez que la Presunta Infractora refiere que la finalidad a la que han sido destinados los datos personales del Titular han sido en cumplimiento a lo establecido en las finalidades previstas en el aviso de privacidad de mérito, resulta



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

pertinente señalar que, por cuanto hace al tratamiento de los datos personales financieros o patrimoniales, necesarios para la contratación del servicio de banca móvil, mediante el cual se opera una cuenta o producto bancario, la presunta infractora no acredita con documento idóneo que la existencia de dicho servicio sea consecuencia de una relación jurídica primigenia, como lo sería, en el caso concreto, la contratación del servicio para la apertura de una cuenta bancaria, por lo que al no comprobarse su correlación, se estima que fue incumplido lo establecido en el artículo 8, párrafo cuarto de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, mismo que ha sido transcrito en el inciso a) del presente Considerando, al no haber recabado el consentimiento expreso del Titular para la contratación del servicio de banca móvil, así como a lo establecido en el artículo 43 del Reglamento de la Ley de la Materia, mismo que dispone lo siguiente:

***“Artículo 43. El responsable no podrá llevar a cabo tratamientos para finalidades distintas a las que resultan compatibles o análogas con aquéllas para las que hubiere recabado de origen los datos personales y que hayan sido previstas en el aviso de privacidad, a menos que:***

***I. Lo permita de forma explícita una ley o reglamento, o***

***II. El responsable haya obtenido el consentimiento para el nuevo tratamiento.”***

*(Énfasis añadido)*

En consecuencia y visto lo establecido en el artículo transcrito con antelación, así como lo señalado en las finalidades del aviso de privacidad de la Presunta Infractora, se concluye que tales disposiciones son contrarias al precepto normativo



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

de referencia, toda vez que BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, pretende hacer valer que las finalidades del tratamiento de los datos personales financieros o patrimoniales llevado a cabo en una relación jurídica primigenia, como lo sería para la apertura de una cuenta bancaria, sean iguales al tratamiento de datos personales financiero o patrimoniales empleado para la contratación o activación del servicio de banca móvil, por lo que, de las constancias que obran en el expediente en que se actúa, no se advierte que se haya recabado el consentimiento expreso del Titular para la prestación de dicho servicio, situación que debió haber acontecido de conformidad con el precepto legal de mérito.

*f) “El objetivo de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, es la protección de los datos personales en posesión de los particulares, estableciendo mecanismos para su ejercicio a través de los derechos ARCO que hace valer el titular, a través de los procedimientos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.*

*Es aquí que, la petición de la titular, no puede ser considerada una solicitud de ejercicio de derechos ARCO, toda vez que la misma corresponde a una suposición sin acreditación.*

*Por lo anterior, es que el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales es incompetente para conocer y resolver la solicitud de protección de datos, ya que la dolencia del Titular es por la contratación de servicios financieros, situación que la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como su Reglamento,*



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

*carecen de disposición expresa alguna que lo faculte para atender dicha solicitud que no se encuentra regulada en el marco de su competencia, tomando en cuenta que, "la fundamentación de la competencia en un acto de autoridad es una obligación constitucional por disposición expresa del artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, pues su validez se encuentra condicionada al hecho de que la autoridad sólo puede hacer lo que la ley le permite, esto es, que únicamente puede desplegar sus facultades dentro de su respectivo ámbito de competencia y conforme a las diversas disposiciones que la autoricen", como principio general del derecho.[...]"*

Conforme a lo manifestado por la presunta infractora, resulta relevante señalar que el objeto de la Ley de la materia, de acuerdo a lo establecido en su artículo 1, es 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.

Asimismo, es importante señalar que la denuncia del titular se encuentra dirigida a denunciar el supuesto tratamiento indebido de sus datos personales, por lo que no se trata de una solicitud de ejercicio de derechos ARCO.

En este sentido, contrario a lo que sostiene BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, y toda vez que nos encontramos ante un supuesto en el que hubo un tratamiento indebido de datos personales por parte de la presunta infractora, esto es, la reimpresión de los estados de cuenta del titular sin su consentimiento, nos situamos ante el supuesto en el cual por medio de una denuncia, el titular hizo de conocimiento de este Instituto de un



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

presunto incumplimiento a los principios y disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Motivo por el cual este Instituto tuvo que conocer del procedimiento que ahora se resuelve, y determinar lo conducente de acuerdo a sus atribuciones y competencia, pues contrario a lo que sostiene la presunta infractora, cuenta con las facultades conferidas por los artículos 6º, Apartado A, fracción VIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad señalada en esta resolución y en todos aquellos actos emitidos por este Instituto, dentro del procedimiento que ahora se resuelve.

Además de que aun cuando hubo una contratación de servicios financieros, al existir de por medio un tratamiento de datos personales, y por ser BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer un sujeto regulado por la Ley de la materia, este Instituto tiene la obligación de verificar el cumplimiento de la Ley de la materia, por lo que resulta infundado su argumento, y por ende no le asiste la razón.

*g) “[...] Es menester manifestar que mi representada se encuentra apegada estrictamente a derecho, arguyendo que en ningún momento se viola el principio de responsabilidad, toda vez que en todo momento se ha puesto a disposición del titular el aviso de privacidad, mismo que contiene un mecanismo para que, en su caso, el titular pueda manifestar su negativa al tratamiento de sus datos personales para las finalidades que sean distintas a aquéllas que son necesarias y den origen*



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

*a la relación jurídica entre el responsable y el titular, como ha quedado debidamente acreditado.*

*Asimismo, mi representada ha salvaguardado el principio de licitud, así como el principio de lealtad en todo momento siendo que en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, la obtención de datos personales se realizó a través de medios engañosos o fraudulentos, así como para efectuar fines diversos a los ya establecidos y dados a conocer públicamente.*

*De manera que si ese H. Instituto, no cumple con la obligación procesal de probar los hechos fundatorios de su acción, mi mandante debe ser absuelta en términos del artículo 1326 del Código de Comercio, el cual es del tenor siguiente:*

*"Artículo 1396.-Cuando el actor no probare su acción, será absuelto el demandado."*

*Así las cosas, y por vía de consecuencia se debe declarar improcedente la acción intentada en el presente juicio en contra de mi representada, resolviendo absolverla de todas y cada una de las prestaciones exigidas en el escrito inicial de demanda.  
[...]"*

Con respecto al argumento vertido por la presunta infractora, ésta llevó a cabo una reimpresión de los estados de cuenta del titular sin su consentimiento; motivo por el cual dejó de cumplir con su "procedimiento de reimpresión de estados de cuenta", por lo que se advierte que no adoptó las medidas necesarias y adecuadas para garantizar el debido tratamiento de los datos personales del denunciante que se encontraban bajo su custodia y posesión, además de que no veló por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales, dejando con ello



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

de observar el principio de responsabilidad, pues el hecho de que se haya dado a conocer el aviso de privacidad al titular, no quiere decir que se cumplió con dicho principio.

Aunado a lo anterior, el hecho de haber efectuado la reimpresión de los estados de cuenta del denunciante sin su consentimiento expreso (los cuales contienen sus datos personales y financieros), vulneró la expectativa razonable de privacidad, es decir, la confianza que depositó el denunciante, respecto de que sus datos personales serían tratados conforme a lo acordado, en términos de lo establecido en la Ley de la materia.

En virtud de lo anterior, contrario a lo que sostiene la presunta infractora, llevó a cabo el tratamiento de los datos personales del titular en contravención a los principios de responsabilidad y licitud.

**SÉPTIMO.** Análisis de la conducta infractora atribuida a BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, consistente en que presuntamente efectuó el tratamiento de los datos personales del titular en contravención a los principios de consentimiento, lealtad, responsabilidad y licitud, previstos en los artículos 6, 7, primer y último párrafo, 8 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en atención de lo siguiente:

#### Tratamiento de datos personales en contravención al principio de consentimiento

De acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, todo tratamiento de datos



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

personales se encuentra sujeto al consentimiento de su titular y tratándose de datos financieros, se requerirá que dicho consentimiento sea expreso.

En este sentido, si como sostiene la Presunta Infractora al señalar que recabó el consentimiento expreso del Titular, a efecto de poder realizar la cancelación de su tarjeta de débito, así como la contratación de banca móvil y consecuentemente los retiros de dinero en diversos cajeros automáticos, ésta debió acreditar la identidad del solicitante, lo cual implica el consentimiento del titular de la cuenta, pues tratándose de datos financieros, dicho consentimiento debió manifestarse de forma expresa, de conformidad con el artículo 8, cuarto párrafo, de la Ley de la materia.

En consecuencia, toda vez que la presunta infractora no recabó el consentimiento expreso del denunciante para el tratamiento de sus datos personales y financieros para la cancelación de su tarjeta de débito, así como la contratación de banca móvil y consecuentemente los retiros de dinero en diversos cajeros automáticos, resulta pertinente destacar que se dejó de observar el principio de consentimiento, en contravención al precepto legal antes referido en el párrafo inmediato que precede.

#### Tratamiento de datos personales en contravención al principio de lealtad

En cuanto a este principio, el artículo 7 de la Ley de la materia, en su párrafo tercero, señala que en todo tratamiento de datos personales, se presume que existe la expectativa razonable de privacidad, que se entiende como la confianza que deposita cualquier persona en otra, con relación a que los datos personales proporcionados entre ellos serán tratados conforme a lo que acordaron las partes



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

en los términos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

En este tenor, es de resaltar que el hecho de que la presunta infractora no haya acreditado que los datos personales y financieros fueron tratados con el consentimiento del Titular, al llevar a cabo la cancelación de su tarjeta de débito, así como la contratación de banca móvil y consecuentemente los retiros de dinero en diversos cajeros automáticos, la sitúa en la hipótesis de incumplimiento al principio de lealtad, toda vez que el tratamiento de los datos personales no fue realizado conforme a lo acordado por las partes, vulnerando a su vez la expectativa razonable de privacidad y por tanto el principio de lealtad.

#### Tratamiento de datos personales en contravención al principio de responsabilidad

En cuanto a este principio, el artículo 14 de la Ley de la materia señala el deber del Responsable de velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, debiendo además adoptar las medidas necesarias para su aplicación.

Al respecto, la infractora no cumplió con el principio de responsabilidad, en virtud de que llevó a cabo la cancelación de su tarjeta de débito, así como la contratación de banca móvil y los retiros de dinero en diversos cajeros automáticos, todos ellos sin contar con su consentimiento, sin verificar que fuera el Titular quien realizaba tales acciones, por lo que se advierte que la Presunta Infractora no adoptó las medidas necesarias y adecuadas para garantizar el debido tratamiento de los datos



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

personales de dicho Titular, los cuales se encontraban bajo su custodia y posesión, además de que dejó de velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales, al no implementar las medidas necesarias para su aplicación.

#### Tratamiento de datos personales en contravención al principio de licitud

La conducta desplegada por la infractora en el tratamiento de los datos personales del Titular, infringió el principio de licitud, previsto en los artículos 6 y 7, párrafo primero, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ya que los datos personales del Titular no se trataron con apego a las disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normatividad aplicable, al llevar a cabo cancelación de su tarjeta de débito, así como la contratación de banca móvil y consecuentemente los retiros de dinero en diversos cajeros automáticos, sin que éste hubiese manifestado su voluntad expresa para realizar tales acciones.

Cabe destacar que los principios son una de las directrices sobre las cuales se sustenta la legislación mexicana en materia de protección de datos personales, toda vez que los mismos se traducen en obligaciones para el Responsable que trata los datos, quien debe velar por su cumplimiento, a efecto de garantizar que el tratamiento sea lícito y legítimo.

En consecuencia, la anterior conducta encuadra en la hipótesis 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.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

**OCTAVO.** Análisis de la conducta infractora atribuida a BBVA Bancomer S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, consistente en obstruir los actos de verificación de la autoridad, toda vez que no proporcionó diversa información y/o documentación que le fue solicitada de conformidad con los oficios INAI/CPDP/DGIV/1059/16 INAI/CPDP/DGIV/1358/16 e INAI/SPDP/DGIV/2493/16 de fechas diecinueve de abril, veintitrés de mayo y veintisiete de septiembre, todos ellos de dos mil dieciséis, respectivamente, lo que constituye un incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 59 y 60 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Lo anterior es así, toda vez que BBVA Bancomer S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, no desahogó cabalmente los requerimientos de información que le fueron formulados durante el procedimiento de verificación INAI.3S.07.02-069/2016, por lo que la infractora impidió el ejercicio de las facultades legales conferidas a este organismo constitucional autónomo en la ley de la materia y la normatividad que de ella deriva.

En consecuencia, ante su omisión, este Pleno determina que la presunta infractora impidió el ejercicio de las facultades de verificación conferidas por la ley de la materia y la normatividad que de ella deriva, ubicándose en la hipótesis de infracción prevista en el artículo 63, fracción XIV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**NOVENO.** A efecto de determinar la cuantía de la multa a imponer a la infractora, 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



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

los preceptos mencionados, establece que el Instituto fundará y motivará sus resoluciones considerando los siguientes elementos:

### **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.*

*[...]"*.

En el caso específico, los datos personales del Titular que la infractora recabó, se encuentran tutelados por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Posesión de los Particulares, por ser información concerniente al mismo, los cuales lo identifican o lo hacen identificable.

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 que pueda conllevar a 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 atención al caso concreto, los datos personales del Titular tratados por BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, consistieron entre otros en nombre, sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, RFC, estado civil, número de cliente y número de credencial para votar, los cuales se encuentran tutelados por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, por ser información concerniente a su Titular que lo identifican o lo hacen identificable. En tal virtud, el Responsable que dé tratamiento a datos personales deberá hacerlo en el más estricto margen de lo permitido por la legislación aplicable.

En el caso concreto, los datos personales del denunciante tratados por BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer constituyen datos personales no sensibles, lo cual deberá ser considerado para la imposición de la sanción que proceda, en términos de lo dispuesto en el artículo 64,



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

fracciones II y III de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

**II. La notoria improcedencia de la negativa del responsable, para realizar los actos solicitados por el Titular, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.**

En atención al caso en estudio, el supuesto normativo resulta inaplicable ya que las conductas infractoras materia de la presente Resolución no tienen su origen en la negativa de un Responsable a realizar lo solicitado por un titular de datos personales a través del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

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

En cuanto al presente elemento, es preciso resaltar que la infractora fue contumaz en abstenerse de proporcionar la documentación que le fue requerida por el Director General de Investigación y Verificación mediante oficios INAI/CPDP/DGIV/1059/16 INAI/CPDP/DGIV/1358/16 e INAI/SPDP/DGIV/2493/16 de fechas diecinueve de abril, veintitrés de mayo y veintisiete de septiembre, todos ellos de dos mil dieciséis, respectivamente, impidiendo con ello que la autoridad verificadora ejerciera sus atribuciones de vigilancia y verificación del cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, en contravención a lo dispuesto en su artículo 60 y 128 de su Reglamento, por lo que su conducta intencional se toma en cuenta para la determinación de las multas a imponer.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

#### **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 la documentación que reflejara su situación financiera actual, sin que la misma exhibiera documentación que la acreditara.

Motivo por el cual, por Acuerdo de veintinueve de marzo 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 de los ejercicios fiscales de dos mil catorce, dos mil quince y dos mil dieciséis, que hubiere presentado BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer.

Información que fue remitida en copia certificada a este Instituto, de la cual se advierte que en su "Estado de posición financiera", en el referido ejercicio, en el rubro de "Suma pasivo más capital contable" reporta la suma de [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED] la que se tendrá como referente de su capacidad económica, para efecto de determinar la multa que se imponga.

Eliminado: Monto de la suma del pasivo más el capital contable del infractor.  
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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Lo antes referido en el párrafo inmediato que precede se obtiene de las cantidades que se desglosan en la siguiente tabla:

SUMA DE PASIVO	CAPITAL CONTABLE	SUMA PASIVO MÁS CAPITAL CONTABLE

Eliminado: Monto de la suma de pasivo, capital contable y de de la suma del pasivo más el capital contable del infractor.  
Fundamento legal: Artículos 116, cuarto párrafo de la LGTAIP y 113, fracción III de la LFTAIP.

*\*La suma de pasivo más el capital contable, es equiparable a la suma de activo reportada por la infractora, en el ejercicio dos mil dieciséis.*

Por otra parte, con el objeto de determinar el monto de la multa a imponer es necesario que esta autoridad tome en cuenta que la finalidad de sancionar las conductas ilícitas, consiste en disuadir la comisión de conductas que infrinjan la ley, por lo que dicha finalidad no se alcanzaría cuando por idénticas infracciones, se 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 de Circuito que a continuación se transcribe:

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



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

**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. 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.

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  
PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIA ADMINISTRATIVA DEL PRIMER CIRCUITO.

(Énfasis añadido).

## **V. La reincidencia.**

No se actualiza, en virtud de que no existe ningún otro procedimiento concluido que haya quedado firme, 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. Por lo anterior, la reincidencia no se considerará para efectos de agravar o incrementar las sanciones a imponer.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

**DÉCIMO.** En conclusión, una vez analizados y valorados en su conjunto los elementos de convicción que obran en los expedientes INAI.3S.07.02-069/2016 y PS.0009/17, este Pleno determina que quedaron acreditadas las conductas infractoras atribuidas a BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, prevista en el artículo 63, fracción IV y XIV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que en lo conducente dispone:

*“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;*

*XIV. Obstruir los actos de verificación de la autoridad;  
[...].”*

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 Ley<sup>16</sup> 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 la causal de infracción en el artículo 63, fracciones IV y XIV, de la Ley Federal de Protección de Datos

<sup>16</sup> 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.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

Personales en Posesión de los Particulares, es claro para este órgano resolutor que la infracción debe ser considerada como de gravedad media (artículo 64, fracción II) y gravedad alta (fracción III).

Sirve de apoyo para esta autoridad, a efecto de graduar e individualizar el monto de las multas 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.<sup>17</sup>

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

1. Por lo que toca a la conducta constitutiva de infracción prevista en el artículo 63, fracción IV, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión

<sup>17</sup> 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



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

de los Particulares, se considera de **gravedad media**, ya que dio tratamiento a los datos personales en contravención a los principios de:

- i) **Consentimiento**, al no acreditar el haber recabado el consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos personales y financieros, en específico para la cancelación de su tarjeta de débito, la contratación de banca móvil y consecuentemente los retiros de dinero en cajeros automáticos;
- ii) **Lealtad**, porque al efectuar la cancelación de la tarjeta de débito del Titular, así como al activar o contratar la banca móvil y en consecuencia el retiro de dinero en cajeros automáticos sin su consentimiento expreso, vulneró la expectativa razonable de privacidad, es decir, la confianza que depositó el Titular en la Presunta Infractora, respecto de que sus datos personales serían tratados conforme a lo acordado, en términos de lo establecido en la Ley de la materia;
- iii) **Responsabilidad**, al no adoptar las medidas necesarias y adecuadas para garantizar el debido tratamiento de los datos personales que se encontraban bajo su custodia y posesión, así como velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales y,
- iv) **Licitud**, porque con la conducta antes señalada no llevó a cabo el tratamiento de los datos personales conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y demás normatividad aplicable, con lo que infringió lo dispuesto por los



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

artículos 6, 7, primer y último párrafo, 8 y 14 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

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

En consecuencia, una vez comprobada la comisión de la conducta infractora y **considerando el elemento de capacidad económica,** analizado en el Considerando Octavo, numeral III, de la presente resolución, **además de 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).<sup>18</sup>

Se determina sancionar a BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, con una multa de **\$1,168,640.00(un millón ciento sesenta y ocho mil seiscientos 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

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.

<sup>18</sup> 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.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

sanción (\$73.04), es decir, en el año dos mil dieciséis, en términos de la Resolución que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes a partir del uno de enero de dos mil dieciséis y la Nota Aclaratoria a dicha Resolución<sup>19</sup> y, por tanto no es excesiva ni desproporcional.

2. La conducta infractora prevista en el artículo 63, fracción XIV, de la Ley Federal de Protección de los Particulares, consistente en que **obstruyó los actos de verificación de la autoridad**, lo que contraviene lo dispuesto en los artículos 38 y 39, fracciones I y VI, 59 y 60 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, se considera de **gravedad alta**, ya que la infractora no proporcionó la documentación que le fue requerida durante el procedimiento de verificación, trayendo como consecuencia el impedimento al ejercicio de las facultades de verificación conferidas por la ley de la materia y la normatividad que de ella deriva este órgano constitucional autónomo.

Lo anterior crea convicción en esta Autoridad para determinar procedente y fundada la imposición de la sanción a la Presunta Infractora en un monto superior al mínimo establecido en el artículo 64, fracción III, de la Ley de la materia.

En consecuencia, una vez comprobada la comisión de la **conducta infractora y considerando la naturaleza del dato, los elementos de intencionalidad y capacidad económica**, analizados en el considerando NOVENO, numerales I, III y IV de la presente Resolución, además de la gravedad de la conducta, para determinar la cuantía de la multa a imponer, con fundamento en el artículo 64 de la

---

<sup>19</sup> Publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el dieciocho de diciembre de dos mil quince ediciones Matutina y Vespertina, respectivamente.



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, que en su fracción III, establece que las infracciones previstas en las fracciones VIII a XVIII, del artículo 63, serán sancionadas por el Instituto, con multa de 200 a 320,000 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal, hoy Ciudad de México, actualmente Unidad de Medida y Actualización (UMA)

Se sanciona a BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, con una multa de **\$1,460,800.00 (un millón cuatrocientos sesenta mil ochocientos pesos 00/100 M. N.)** que representa el **[REDACTED]** respecto de la capacidad económica de la infractora, equivalente a **20,000 UMA**, en la fecha en que ocurrieron los hechos motivo de la sanción (\$73.04), es decir, en el año dos mil dieciséis, en términos de la Resolución que fija los salarios mínimos generales y profesionales vigentes a partir del uno de enero de dos mil dieciséis y la Nota Aclaratoria a dicha Resolución y, 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 fijadas, pues en la realidad producen el mismo

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.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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 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



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

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.<sup>20</sup>

Las multas impuestas representan el [REDACTED] de la capacidad económica de la infractora, las cuales, al haberse individualizado conforme al caso concreto, se consideran proporcionales y no excesivas,<sup>21</sup> por tanto, no significan ningún riesgo para el desarrollo normal de sus actividades.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> 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

<sup>21</sup> A partir de la reforma constitucional de junio de 2008, se estableció explícitamente un marco constitucional sobre la proporcionalidad de las multas, mismo que implica que éstas no deben ser excesivas y deben atender al bien jurídico protegido. Al respecto, cfr. Soberanes Diez, José María "El Derecho a la proporcionalidad de las multas en la jurisprudencia de la Suprema Corte", Cuestiones Constitucionales, número 23, julio a diciembre de 2010, México.

<sup>22</sup> Registro: 2001696, Instancia: Segunda Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XII, Septiembre de 2012, Tomo 2, Materia(s): Constitucional, Tesis: 2a./J. 95/2012 (10a.), Página: 581 MULTAS FISCALES. EL ARTÍCULO 82 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, AL PERMITIR SU INDIVIDUALIZACIÓN, NO VULNERA EL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE PROPORCIONALIDAD DE LAS PENAS. Para establecer la proporcionalidad de una multa fiscal se exige razonabilidad en la diferencia de trato, en virtud de la posición constitucional del legislador y de su legitimidad democrática; por tanto, el citado artículo 82, en sus diversas fracciones e incisos, al permitir la individualización de la sanción en cada caso concreto, atendiendo a la gravedad de la infracción, la capacidad económica del infractor, la reincidencia o cualquier elemento del que pueda inferirse la levedad o la gravedad del hecho infractor, no vulnera el principio de proporcionalidad de las penas contenido en el artículo 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

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.



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

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

## 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 y NOVENO, de la presente Resolución, ya que BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer incumplió con los principios de consentimiento, lealtad, responsabilidad y licitud, previstos en los artículos, 6, 7, primer y último párrafo, 8 y 14 de la Ley de la materia, se le impone una multa de **\$1,168,640.00 (un millón ciento sesenta y ocho mil seiscientos cuarenta pesos 00/100 M.N.)**

**SEGUNDO.** De conformidad con los artículos 63, fracción XIV y 64, fracción III, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

y por los motivos expuestos en los Considerandos SEGUNDO, TERCERO, CUARTO, QUINTO, SEXTO, OCTAVO y NOVENO de la presente Resolución, en virtud de que BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, obstruyó los actos de verificación de la autoridad al no proporcionar la información que le fue requerida durante el procedimiento de verificación, lo que contraviene lo dispuesto por los artículos 38 y 39, fracciones I y VI, 59 y 60 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares se le impone una multa de **\$1,460,800.00 (un millón cuatrocientos sesenta mil ochocientos pesos 00/100 M. N.)**

**TERCERO.** En su oportunidad, tórnese copia certificada de la presente Resolución a la autoridad fiscal competente, es decir, el Servicio de Administración Tributaria (SAT), a fin de que en su momento proceda a su cobro, cuyo monto total asciende a la cantidad de **\$2,629,440.00 (dos millones seiscientos veintinueve mil cuatrocientos cuarenta pesos 00/100 M.N.)**, en términos de lo señalado en el Considerando Noveno de la presente Resolución.

**CUARTO.** De conformidad con los artículos 57 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 15, fracción II, del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, 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 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 110 y 113 de la Ley Federal de



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

**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Transparencia y Acceso a la Información Pública; y una vez hecho lo anterior, dicha resolución sea remitida a la Secretaría Técnica del Pleno para que, previa revisión, se publique en la página de internet del Instituto.

**QUINTO.** Con fundamento en los artículos 39, fracción XII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y 24, fracción XVII, del Reglamento Interior del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, se instruye a la Secretaría de Protección de Datos Personales de este Instituto, a que dé seguimiento al cumplimiento de la presente Resolución.

**SEXTO.** 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.

**SÉPTIMO.** Con fundamento en el artículo 3, fracción XIV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se hace del conocimiento de BBVA Bancomer S.A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero BBVA Bancomer, 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, en la Ciudad de México.

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



**Presunta Infractora:** BBVA Bancomer, S.A.,  
Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero  
BBVA Bancomer.

**Expediente:** PS.0009/17

Instituto Nacional de Transparencia, Acceso  
a la Información y 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 Cano Guadiana**  
Comisionada

**Oscar Mauricio Guerra Ford**  
Comisionado

**María Patricia Kurczyn Villalobos**  
Comisionada

**Rosendoevgueni 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