



Resolución Directoral

Expediente N°
015-2015-JUS/DGPDP-PS

Resolución N° 060-2016-JUS/DGPDP-DS

Lima, 01 de marzo de 2016

VISTOS: El Informe N° 013-2015-JUS/DGPDP-DSC de fecha 22 de enero de 2015, que se sustenta en el Acta de Fiscalización N° 01-2014 de fecha 19 de setiembre de 2014 (Expediente de Fiscalización N° 021-2014-DSC), emitido por la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales; el escrito de descargo presentado por NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. el 01 de octubre de 2015 (Registro N° 060736); el escrito presentado por dicho administrado el 03 de diciembre de 2015 (Registro N° 072161); y demás documentos que obran en el respectivo expediente y;

CONSIDERANDO:

I. Antecedentes

1. Mediante Orden de Visita N° 019-2014-JUS/DGPDP-DSC de fecha 15 de setiembre de 2014, la Dirección de Supervisión y Control de la Dirección General de Protección de Datos Personales dispuso la realización de una visita de fiscalización a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A.
2. La indicada visita de fiscalización fue llevada a cabo por personal de la Dirección de Supervisión y Control el día 19 de setiembre de 2014, constando los hechos verificados en dicha diligencia en el Acta de Fiscalización N° 01-2014.
3. El 22 de enero de 2015, poniendo en conocimiento los resultados de la supervisión realizada a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., la Dirección de Supervisión y Control remitió a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales el Informe N° 013-2015-JUS/DGPDP-DSC, adjuntando, a su vez, el acta mencionada en el considerando precedente y demás anexos y documentos que conforman el respectivo expediente administrativo.



4. Mediante Resolución Directoral N° 055-2015-JUS/DGPDP-DS de fecha 04 de setiembre de 2015, la Dirección de Sanciones resolvió iniciar procedimiento administrativo sancionador a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., por la presunta comisión de las infracciones previstas en el literal a. del numeral 1 y en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, las mismas que se encuentran tipificadas como infracciones leve y grave, respectivamente, ambas pasibles de ser sancionadas con multa.

En el primer caso, se le atribuye al administrado realizar tratamiento de datos personales de sus clientes sin recabar el necesario consentimiento de los titulares del dato personal, ello al utilizar en sus cláusulas generales de contratación aplicables a su "*Contrato de Depósitos*", una fórmula de consentimiento inválida.

En el segundo caso, se le atribuye no inscribir el banco de datos personales de sus clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.

5. La acotada Resolución Directoral N° 055-2015-JUS/DGPDP-DS, fue notificada a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A. el 10 de setiembre de 2015 mediante Oficio N° 146-2015-JUS/DGPDP-DS.

6. Con fecha 01 de octubre de 2015, se tomó conocimiento que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., producto de un proceso de fusión, fue absorbida por NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., razón por la cual, apersonándose al presente procedimiento administrativo sancionador, la última de las mencionadas presentó, dentro del plazo otorgado, sus respectivos descargos (Reg. N° 060736), señalando lo siguiente:

6.1 Que, reconocen que Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. incurrió en la infracción relacionada con la no inscripción del banco de datos personales de sus clientes; sin perjuicio de ello, agregan que se cumplió con dicha inscripción dado que mediante Resolución Directoral N° 111-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 16 de febrero de 2015, la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales dispuso la inscripción del banco de datos personales denominado "*Banco de Datos Personales de Credinka S.A.*", cuya finalidad es el "*Registro de control de clientes pasivos y activos, internos y externos*".

6.2 Indican que desde el 04 de mayo de 2015, Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. aprobó la utilización de un "*Formato de Autorización de Uso de Datos Personales*", mediante el cual se le da la potestad a los clientes para que de manera previa, expresa y libre decidan si autorizan o no el uso de sus datos personales para fines distintos a los de la relación contractual.

6.3 Señalan que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14, numeral 5 de la Ley de Protección de Datos Personales, Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. no requería el consentimiento de sus clientes, puesto que nunca utilizaron sus datos personales para fines distintos de la relación contractual.

6.4 Indican que la infracción imputada consiste en dar tratamiento de datos personales sin recabar el consentimiento del titular; sin embargo, en el presente caso, se les atribuye dicha conducta por el hecho de que su contrato contiene una "*cláusula abusiva*", la cual debería ser considerada como un indicio y no como una prueba para concluir que se ha dado tratamiento a los datos personales de los clientes para fines distintos al del contrato.



A. Prialé V.



Resolución Directoral

Por tal motivo, afirman que la infracción imputada debió ser corroborada con elementos de prueba que demuestren que el administrado haya realizado tratamiento de datos personales con finalidades distintas a la ejecución de la relación contractual, pero que, sin embargo, en el expediente administrativo no obran dichas pruebas, por lo que se transgrede el principio de presunción de licitud.

6.5 De otro lado, el administrado solicita, en caso se le imponga una sanción, se tenga en consideración el principio de razonabilidad establecido en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y los criterios para graduar la sanción, los cuales han sido mencionados y desarrollados en su escrito de descargo.

7. Mediante Proveído N° 21 del 18 de noviembre de 2015, la Dirección de Sanciones amplió el plazo para el cierre de la etapa instructiva, siendo dicho proveído notificado a NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. el 24 de noviembre de 2015 mediante Oficio N° 242-2015-JUS/DGPDP-DS.

8. Con Oficio N° 241-2015-JUS/DGPDP-DS del 20 de noviembre de 2015, la Dirección de Sanciones solicitó información al administrado.

9. Con fecha 03 de diciembre de 2015, NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. presentó un escrito adjuntando e indicando lo siguiente:

- Indican que la cláusula 27 del “Contrato de Depósitos” fue modificada por una nueva cláusula denominada “Formato de Autorización de Uso de Datos Personales”, la que posibilita el consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos personales de sus clientes.
- Asimismo, señalan que el citado contrato modificado, cuya copia adjuntan, fue aprobado el 27 de mayo de 2015 y entró en vigencia el 08 de junio del mismo año hasta que Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. se extinguió producto de la absorción con NFC Servicios Compartidos S.A.
- Que, por tratarse de una modificación contractual distinta a la tasa de interés, comisiones, gastos y aumentos en la misma línea de crédito, y siendo una modificación que brinda un derecho adicional, no se requirió una previa autorización por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, ello en virtud a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.



A. Priale V.

10. Con Resolución Directoral N° 017-2016-JUS/DGPDP-DS de fecha 19 de enero de 2016, notificada el 02 de febrero de 2016, la Dirección de Sanciones, en virtud a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, cerró la etapa instructiva del procedimiento administrativo sancionador iniciado a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., siendo que, en tal caso, el presente procedimiento administrativo quedó expedito para ser resuelto.

II. Competencia

11. El Director de la Dirección de Sanciones, conforme a lo establecido en el artículo 115 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, es la autoridad que instruye y resuelve, en primera instancia, sobre la existencia de infracción e imposición o no de sanciones y sobre obligaciones accesorias tendientes a la protección de los datos personales, siendo competente para conducir y desarrollar la fase de investigación, y es responsable de llevar a cabo las actuaciones necesarias para determinar las circunstancias de la comisión, o no, de los actos contrarios a lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento mencionado.

III. Análisis

12. En ejercicio de sus facultades y competencias, corresponde a la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales determinar si se han cometido infracciones a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su respectivo Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Así, en el presente caso, se debe emitir pronunciamiento sobre los siguientes aspectos:

12.1 Si CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, al utilizar formas de consentimiento inválidas para el tratamiento de los datos personales de sus clientes, lo que configuraría la infracción leve tipificada en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, esto es: *"Dar tratamiento a datos personales sin recabar el consentimiento de sus titulares, cuando el mismo sea necesario conforme a lo dispuesto en esta Ley"*.

12.2 Si CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., cometió infracción a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, al no haber inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales el banco de datos personales de sus clientes, lo que configuraría la infracción grave tipificada en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la referida Ley, esto es: *"No inscribir el banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales"*.

13. En relación al aspecto señalado en el considerando 12.1, señalamos lo siguiente:

13.1 Del procedimiento de fiscalización llevado a cabo por la Dirección de Supervisión y Control, quedó evidenciado que en las cláusulas generales de contratación aplicables al contrato denominado *"Contrato de Depósitos"* que obra a fojas 11 al 34 del Tomo I del respectivo expediente administrativo, CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., incorporó



A. Priaté V.



Resolución Directoral

una cláusula de consentimiento para el tratamiento de los datos personales de sus clientes.

En efecto, dichas cláusulas generales de contratación contienen, en su cláusula 27, la siguiente fórmula de consentimiento:

"27. Información presentada por El (Los) Clientes y tratamiento de Datos.

(...)

El (Los) Cliente (s) quedan informados de que sus datos personales, a los que LA CAJA tenga acceso como consecuencia del presente contrato, se incorporan al correspondiente banco de datos personales de LA CAJA, autorizando a ésta el tratamiento de los que sean necesarios para su utilización en relación con el desenvolvimiento de la operación celebrada al servicio contratado en virtud del presente documento.

Asimismo, EL(LOS) CLIENTE(S) dejan expresa constancia que para el tratamiento de datos personales de EL(LOS) CLIENTE(S) que se encuentran en fuentes de acceso público conforme lo define la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento no se requerirá información de EL(LOS) CLIENTE(S). En dichos casos, EL(LOS) CLIENTE(S) podrán ejercer su derecho de oposición establecido en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

EL(LOS) CLIENTE(S) autorizan expresamente a LA CAJA para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades de:

- Envío de información sobre los productos y servicios ofrecidos por LA CAJA, así como de las promociones que pueda tener esta.
- Evaluación crediticia para la colocación de cualquier producto o servicio ofrecido por LA CAJA.
- Solicitudes de información para efectos del monitoreo de control de calidad y encuestas, para las finalidades de información antes señaladas. EL(LOS) CLIENTE(S) autorizan a LA CAJA a efectuar llamadas telefónicas o cursar mensajes de texto a celular o mensajes electrónicos relacionados con el producto que tenga contratado o para promover otros productos y servicios provistos por LA CAJA.

La autorización señalada en el párrafo anterior es otorgada por EL(LOS) CLIENTE(S) por un plazo indeterminado, manteniéndose vigente incluso con posterioridad al término de la relación comercial con LA CAJA que nace en virtud del presente Contrato.

Sin perjuicio de ello, EL(LOS) CLIENTE(S) se encuentran en plena facultad de ejercer su derecho de revocar su autorización, así como ejercer los demás derechos que le son otorgados por la Ley de Protección de Datos Personales y Reglamento, los cuales serán atendidos dentro de los plazos de Ley. De forma adicional a lo señalado en el párrafo anterior, EL(LOS) CLIENTE(S) autorizan a LA CAJA a brindar sus datos personales a terceros que coadyuven, efectúen o se encarguen de realizar gestiones de cobranza incluyendo, pero sin limitarse, a gestiones de cobranza que impliquen acuerdos extrajudiciales, inicio y desarrollo de procedimientos judiciales, ejecución de mandatos



A. Priale V.

judiciales o cualquier otro mecanismo previsto por Ley- respecto a los productos o servicios ofrecidos por LA CAJA y contratados por EL(LOS) CLIENTE(S).

Asimismo, en caso resulta de aplicación las disposiciones de cesión de derechos o cesión de posición contractual establecidos en el presente Contrato, EL(LOS) CLIENTE(S) autorizan a LA CAJA a transferir sus datos personales a la entidad beneficiaria de dicha cesión.

EL(LOS) CLIENTE(S) quedan informados de la posibilidad de ejercer sus derechos de oposición o supresión, rectificación, inclusión, actualización y revocación de sus datos personales de la base de datos personales de LA CAJA en los términos previstos en la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, así como sus normas modificatorias."

(...)"

Como se advierte de la lectura de la citada cláusula, se tiene que los clientes de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., proporcionan los datos personales que son necesarios para iniciar y luego ejecutar la respectiva relación contractual, pero que, sin embargo, también se les requiere su consentimiento con el propósito de remitirles, vía telefónica, mensajes de texto a sus celulares o envío de correos electrónicos, información de los productos o servicios de mencionada Caja.

En tal situación, corresponde determinar si dicha fórmula de consentimiento resulta ser válida, habida cuenta que aquella carecería, cuando menos, de una de las características del consentimiento, esto es, el de ser "libre".

El consentimiento "libre", a tenor de indicado en el tercer párrafo del numeral 1 del artículo 12 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, implica que el titular del dato personal debe otorgarlo con plena libertad de decisión, de modo que su manifestación de voluntad en sentido positivo o negativo debe haber sido obtenida de forma que ésta no sea distorsionada o condicionada. En tal caso, esta característica reposa en la posibilidad que se da al titular del dato personal a fin que éste pueda afirmar o negar su consentimiento.

En el caso bajo análisis, conforme fluye de la lectura de la cláusula transcrita, se advierte que el consentimiento requerido por CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., no es libre, en la medida que no se da al titular del dato personal, es decir, a los clientes que han suscrito el contrato denominado "*Contrato de Depósitos*", la oportunidad de negarle a la indicada entidad financiera el envío de información sobre sus productos o servicios a través de la vía telefónica, mensajes de texto a sus celulares o correos electrónicos.

Efectivamente, si bien es cierto que la cláusula transcrita otorga la posibilidad a los respectivos clientes de comunicar a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. su deseo de no recibir información sobre sus productos o servicios, no debe perderse de vista que tal cláusula se encuentra contenida en las cláusulas generales de contratación de su "*Contrato de Depósitos*", las mismas que, por su carácter de inmutables, no pueden ser objeto de modificación, por lo que cualquier negativa de los clientes respecto a no recibir información sobre los diversos productos o servicios de la Caja tiene que ser materializada con posterioridad a su suscripción.



A. Priaté V.



Resolución Directoral

Lo afirmado en el párrafo anterior, se verifica de la lectura de la propia cláusula 27 del "Contrato de Depósitos" de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., al establecer que sus clientes se encuentran en plena facultad de ejercer su derecho de revocar su autorización, señalando además que éstos quedan informados de la posibilidad de ejercer sus derechos de oposición o supresión, rectificación, inclusión y revocación de sus datos personales, aspecto éste que denota, a criterio de la Dirección de Sanciones, que cualquier negativa a los tratamientos de dicha entidad financiera no sólo deberá expresarse con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato, y por ende al propio consentimiento, sino a través de acto posterior.

Conforme a ello, y tal como está diseñada la transcrita fórmula de consentimiento de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., es claro que se viene recortando o distorsionando la libertad de decisión o manifestación de voluntad de sus clientes, toda vez que al suscribir el referido "Contrato de Depósitos", ya estarán brindando su consentimiento, posponiéndose toda negativa o no aceptación del tratamiento a un acto posterior y diferente, lo que resulta inaceptable conforme a la característica "libre" que debe concurrir en todo consentimiento formulado con arreglo a la Ley de Protección de Datos Personales y a su Reglamento.

Tal aspecto, a su vez, condiciona la prestación de los servicios de cuentas de depósito, tarjeta de débito y otros servicios complementarios que la mencionada entidad financiera brinda, ya que si un determinado cliente niega su consentimiento, en la práctica, no podrá suscribir el referido "Contrato de Depósitos", al contener éste cláusulas generales de contratación que por naturaleza son inmutables o innegociables.

Tal aspecto, evidencia en sí mismo, que la fórmula de consentimiento empleada por CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., la misma que se encuentra contenida en sus cláusulas generales de contratación, resultan ser inválidas, puesto que no se otorga a sus clientes la posibilidad real, en el mismo acto, de no otorgar su consentimiento para el envío de información sobre otros productos o servicios del administrado, razón por la cual no se verifica el otorgamiento de un consentimiento con arreglo a la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, sino que, mas bien, éste resulta no ser libre.



A. Priale V.

Lo descrito evidencia la concurrencia de los elementos que configuran la infracción prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, esto es, por un lado, el realizar tratamiento de datos personales, lo que ocurre cuando el administrado recopila los datos personales de sus clientes y, por otro lado, se ha verificado también la ausencia de un consentimiento válidamente otorgado, siendo que, al concurrir dichos elementos, es decir, el tratamiento sin consentimiento, quedó verificada la comisión de la infracción atribuida a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., esto es, la prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

En tal caso, y a diferencia de lo alegado por el administrado, no se produce ninguna vulneración al principio de presunción de licitud.

13.2 Respecto a lo manifestado por el administrado en su escrito de descargo, lo que ha sido descrito en el considerando 6.2 precedente, cabe indicar que éste, reconociendo que en su momento su *"Contrato de Depósitos"* incluyó una fórmula de consentimiento *"no apropiada"*, señala que desde el 04 de mayo de 2015, Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. aprobó la utilización de un *"Formato de Autorización de Uso de Datos Personales"*, mediante la cual se le da la potestad a los clientes para que de manera previa, expresa y libre decidan si autorizan o no el uso de sus datos personales para fines distintos de la relación contractual.

Adicionalmente, con escrito presentado el 03 de diciembre de 2015 (Registro N° 072161), el administrado indicó que la cláusula 27 del *"Contrato de Depósitos"* fue modificada por una nueva cláusula en la cual se establece que se realizará tratamiento de los datos personales de sus clientes para fines distintos a la ejecución del contrato, siempre que el cliente manifieste, previamente en el *"Formato de Autorización de Uso de Datos Personales"* su aprobación, adjuntando copia de un correo electrónico a través del cual se pone en conocimiento del personal de Credinka que dicha modificación entrará en vigencia a partir del 08 de junio de 2015.

Sobre el particular, no corresponde al presente procedimiento administrativo sancionador hacer un análisis de la fórmula y validez del consentimiento y modificación contractual descritos en los dos primeros párrafos del presente considerando, pues este procedimiento se ha iniciado, entre otros, para determinar si se ha configurado la infracción prevista en el literal a., numeral 1 del artículo 38 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, para lo cual se verificará la validez de la fórmula de consentimiento contenida en el *"Contrato de Depósitos"* que ha sido objeto de análisis en el considerando 13.1 de la presente resolución, el mismo que también fue materia de análisis en el procedimiento fiscalizador que se inició con la visita de fiscalización efectuada a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. el 19 de setiembre de 2014 y que concluyó el 22 de enero de 2015 con la expedición del Informe N° 013-2015-JUS/DGPDP-DSC de la Dirección de Supervisión y Control.

En cualquier caso, corresponde a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. obtener el consentimiento de sus clientes mediante fórmulas ajustadas a lo dispuesto en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.



A. Prialé V.



Resolución Directoral

Sin perjuicio de lo señalado, el proceder descrito en los dos primeros párrafos del presente considerando será tenido en cuenta al momento de graduar y determinar la sanción que, de ser el caso y en su oportunidad, corresponderá imponer a dicho administrado, debiendo considerarse además que, si bien tales acciones fueron dispuestas luego de haber finalizado el procedimiento de fiscalización¹ respectivo, aquellas se dispusieron antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador².

13.3 Respecto al argumento presentado por el administrado en su descargo (considerando 6.3 de la presente resolución), se tiene que el artículo 14 de la Ley de Protección de Datos Personales regula una serie de excepciones en virtud de las cuales no resulta necesario recabar el consentimiento de los titulares de los datos personales a efectos de realizar tratamiento de sus datos personales, entre ellos, la excepción invocada por CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. en su escrito de descargo, esto es la excepción prevista en el numeral 5 del citado artículo.

La excepción aludida establece que: *"No se requiere el consentimiento del titular de datos personales, para los efectos de su tratamiento, en los siguientes casos: (...). 5. Cuando los datos personales sean necesarios para la ejecución de una relación contractual en la que el titular de datos personales sea parte, (...)"*.

En el presente caso, es claro que los clientes de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. lo son en la medida que se han vinculado contractualmente con dicha persona jurídica a través de la suscripción, según sea el caso, del contrato denominado *"Contrato de Depósitos"*, proporcionándole a dicha entidad financiera los datos personales que son necesarios para iniciar y luego ejecutar la respectiva relación contractual.

Sin embargo, conforme ya se ha indicado en el considerando 13.1 de la presente resolución directoral, se advierte que el consentimiento es requerido también por la mencionada entidad financiera con el propósito de remitir a sus clientes, vía llamadas telefónicas, mensajes de texto a celulares o envío de correos electrónicos, información de diferentes productos o servicios, lo que evidencia que dicho propósito



A. Priale V.

¹ El informe final del procedimiento de fiscalización llevado a cabo por la Dirección de Supervisión y Control fue expedido el 22 de enero de 2015.

² El presente procedimiento administrativo sancionador fue iniciado con Resolución Directoral N° 055-2015-JUS/DGPDP-DS de fecha 04 de setiembre de 2015, notificada el 10 de setiembre de 2015.

va más allá del vínculo contractual contraído con sus clientes con la suscripción del contrato denominado "Contrato de Depósitos".

En consecuencia, no resulta atendible el argumento del administrado cuando manifiesta que en virtud al acotado numeral 5 del artículo 14 de la Ley de Protección de Datos Personales, no requería el consentimiento de sus clientes.

13.4 Respecto al argumento presentado por el administrado en su descargo (considerando 6.4 de la presente resolución), nos remitimos a los argumentos ya expresados en los considerandos 13.1 al 13.3 precedentes.

14. En relación al aspecto señalado en el considerando 12.2 señalamos lo siguiente:

14.1 Mediante Informe N° 013-2015-JUS/DGPDP-DSC, la Dirección de Supervisión y Control concluyó lo siguiente:

"1. Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. es titular de bancos de datos, dentro de los cuales figura el banco de datos personales de sus clientes.

(...).

4. Caja Rural de Ahorro y Crédito Credinka S.A. no ha inscrito el Banco de Datos Personales de sus Clientes del cual es titular, ni ha presentado solicitud de inscripción del mencionado banco de datos personales. Dicha omisión constituiría una infracción grave de acuerdo al literal e) del numeral 2 del artículo 38° de la LPDP.

(...)"

14.2 Como se desprende de lo citado, la Dirección de Supervisión y Control ha evidenciado que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., es titular de banco de datos personales de sus clientes.

14.3 En consecuencia, al ser titular del mencionado banco de datos personales, CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., se encontraba en la obligación legal de inscribirlo, previa solicitud, en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, ello de conformidad a lo establecido en el numeral 2 del artículo 77 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que establece que serán objeto de inscripción en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales los bancos de datos personales de administración privada; lo que además debe concordarse con el artículo 78 del mencionado Reglamento, el mismo que señala que: *"Las personas naturales o jurídicas del sector privado o entidades públicas que creen, modifiquen o cancelen bancos de datos personales están obligadas a tramitar la inscripción de estos actos ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales"*.



A. Priale V.

14.4 Sobre el particular, mediante Oficio N° 004-2015-JUS/DGPDP/DRN del 13 de enero de 2015, la Dirección del Registro Nacional de Protección de Datos Personales informó que, a dicha fecha, no figuraba registrada ninguna inscripción de bancos de datos personales correspondiente a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., así como tampoco existía en trámite ninguna solicitud de inscripción de banco de datos personales formulada por la citada entidad.



Resolución Directoral

14.5 En tal caso, quedó plenamente determinado que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., no cumplió con inscribir el banco de datos personales de sus clientes, así como otros que pudiera administrar, no obstante encontrarse obligado a ello.

14.6 De otro lado, en documentación adjunta a su descargo, NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. remitió copia de la Resolución Directoral N° 111-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 16 de febrero de 2015, mediante la cual la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales dispuso la inscripción del banco de datos personales denominado "*Banco de Datos Personales de Credinka S.A.*" cuya finalidad es el "*Registro de control de clientes pasivos y activos, internos y externos*".

14.7 Sobre ello, la Dirección de Sanciones entiende que la solicitud de inscripción del banco de datos personales de sus clientes, presentada por CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., así como su posterior inscripción, si bien implica una intención de subsanar, regularizar o enmendar una determinada situación, también supone la confirmación respecto a que dicho administrado se encontraba en una situación de incumplimiento al no haber tramitado, oportunamente, la inscripción de dicho banco de datos personales, lo que recién solicitaron con fecha 05 de febrero de 2015, esto es, transcurridos ciento treinta y nueve (139) días calendarios después de haberse llevado a cabo la respectiva visita de fiscalización.

14.8 Efectivamente, en este punto cabe precisar que, con arreglo a lo dispuesto por la Duodécima y Quinta Disposición Complementaria Final de la Ley de Protección de Datos Personales, la obligación legal de tramitar la inscripción e inscribir los bancos de datos personales ante el Registro Nacional de Protección de Datos Personales es exigible desde que entró en vigencia el Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, esto es, desde el 08 de mayo de 2013, por lo que la presentación de la solicitud de inscripción de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. del banco de datos personales de sus clientes, así como su posterior inscripción, no le exime de responsabilidad por los hechos que son materia del presente caso.

Sin perjuicio de lo señalado, la Dirección de Sanciones entiende que ello constituye una acción de enmienda que debe tenerse en cuenta al momento de graduarse la sanción administrativa que, de ser el caso, corresponda imponerse, debiéndose tener presente además, que tanto la solicitud de inscripción del banco de datos personales de sus clientes, así como su posterior inscripción, tuvieron lugar meses antes del



A. Priale V.

inicio del presente procedimiento administrativo sancionador. Asimismo, también deberá tomarse en cuenta que en su escrito de descargo el administrado reconoce que incurrió en la infracción relacionado con la inscripción del banco de datos personales de sus clientes.

14.9 En consecuencia, y por los argumentos expuestos en los considerandos precedentes, la Dirección de Sanciones entiende que en el presente caso se ha configurado la infracción tipificada en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales, esto es "No inscribir el banco de datos personales en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales", toda vez que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. no cumplió, en la oportunidad debida, con inscribir el banco de datos personales de sus clientes.

15. Respecto de lo solicitado por el administrado a fin de que, en caso se le imponga una sanción, se aplique el principio de razonabilidad establecido en el artículo 230 de la Ley del Procedimiento Administrativo General y los criterios para graduar la sanción, (considerando 6.5 precedente), cabe indicar que dichos criterios de gradualidad serán más adelante desarrollados por la Dirección de Sanciones a efectos de determinar la sanción que, en su oportunidad, corresponda imponerse.

16. Los artículos 38 y 39 de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, establecen las sanciones por infracciones a la referida norma, calificándolas como leves, graves o muy graves y su imposición va desde una multa de 0,5 de una Unidad Impositiva Tributaria hasta una multa de 100 Unidades Impositivas Tributarias³, sin perjuicio de las medidas correctivas que puedan determinarse de acuerdo a lo establecido en el artículo 118 del Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales⁴.

17. Asimismo, la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales determina el monto de la multa a ser impuesta tomando en cuenta para su graduación los criterios establecidos en el numeral 3 del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

³ Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales:

"Artículo 38. Infracciones: Constituye infracción sancionable toda acción u omisión que contravenga o incumpla alguna de las disposiciones contenidas en esta Ley o en su reglamento. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.
(...)"

"Artículo 39. Sanciones administrativas: En caso de violación de las normas de esta Ley o de su reglamento, la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales puede aplicar las siguientes multas:

1. Las infracciones leves son sancionadas con una multa mínima desde cero coma cinco de una unidad impositiva tributaria (UIT) hasta cinco unidades impositivas tributarias (UIT).
2. Las infracciones graves son sancionadas con multa desde más de cinco unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT).
3. Las infracciones muy graves son sancionadas con multa desde más de cincuenta unidades impositivas tributarias (UIT) hasta cien unidades impositivas tributarias (UIT).
(...)"

⁴ Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:

"Artículo 118.- Medidas cautelares y correctivas: Una vez iniciado el procedimiento sancionador, la Dirección de Sanciones podrá disponer, mediante acto motivado, la adopción de medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer en el referido procedimiento, con observancia de las normas aplicables de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
Asimismo, sin perjuicio de la sanción administrativa que corresponda por una infracción a las disposiciones contenidas en la Ley y el presente reglamento, se podrán dictar, cuando sea posible, medidas correctivas destinadas a eliminar, evitar o detener los efectos de las infracciones."



A. Priale V.



Resolución Directoral

17.1 Así, la Dirección de Sanciones debe prever que la comisión de la conducta sancionable no resulte más ventajosa para el infractor que cumplir las normas infringidas o asumir la sanción administrativa, por lo que esta penalidad deberá ser proporcional al incumplimiento calificado como infracción, observando los criterios que la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala para su graduación.

17.2 En el presente caso, la Dirección de Sanciones considera como criterios relevantes para graduar las infracciones evidenciadas a los siguientes:

a) La gravedad del daño al interés público y/o bien jurídico protegido:

Las conductas imputadas al administrado afectan el derecho fundamental a la protección de datos personales, el cual se encuentra reconocido en el artículo 2, numeral 6 de la Constitución Política del Perú, siendo desarrollado por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su respectivo Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

b) El perjuicio económico causado:

No se ha evidenciado un perjuicio económico causado.

c) La repetición y/o continuidad en la comisión de la infracción:

- Respecto a la conducta relacionada a la no inscripción del banco de datos personales de sus clientes, es de advertirse que el administrado presentó el 05 de febrero de 2015, la solicitud de inscripción del banco de datos personales denominado "*Banco de Datos Personales de Credinka S.A.*" cuya finalidad es el "*Registro de control de clientes pasivos y activos, internos y externos*", siendo que con Resolución Directoral N° 111-2015-JUS/DGPDP-DRN de fecha 16 de febrero de 2015, la Dirección de Registro Nacional de Protección de Datos Personales procedió a inscribirlo.

Ello indica que con posterioridad a la fecha en que ya les era exigible realizar la inscripción de sus bancos de datos personales e, incluso, meses después de la fiscalización que se les practicó, recién presentaron la respectiva solicitud de inscripción de sus bancos de datos personales, logrando posteriormente su inscripción.



A. Priale V.

Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo precedente, la Dirección de Sanciones entiende que ello constituye una acción de enmienda, debiendo considerarse además que tanto la solicitud de inscripción y el posterior registro del banco de datos personales de pacientes de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., se llevaron a cabo antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador.

- Respecto a la conducta relacionada con el tratamiento de los datos personales de sus clientes sin contar para ello con su respectivo consentimiento, se tiene que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., incluyó en las cláusulas generales de contratación contenidas en su "*Contrato de Depósitos*", una cláusula que si bien pretende generar alguna forma de consentimiento, ésta resulta ser inválida.

Asimismo, se tiene presente que el administrado dispuso acciones⁵, incluso antes del inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, que pretendieron subsanar lo descrito en el párrafo precedente.

Del mismo modo, cabe indicar que CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. no es reincidente, ya que como resultado de diferente o distinto procedimiento administrativo sancionador, la Dirección de Sanciones de la Dirección General de Protección de Datos Personales no ha sancionado a dicho administrado.

Asimismo, se valora positivamente su conducta procedimental en el presente procedimiento administrativo sancionador, pues durante su desarrollo no se han dado conductas que hayan dificultado el accionar de la Dirección de Sanciones, cumpliendo el administrado con atender en plazos razonables los requerimientos que le fueron efectuados.

d) Las circunstancias de la comisión de las infracciones:

- Respecto a la conducta relacionada a la no inscripción del banco de datos personales de sus clientes, se tiene que no obstante lo dispuesto en los artículos 77 y 78 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, el administrado no cumplió con tramitar su inscripción ni inscribirlo en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales.
- Respecto a la conducta relacionada con el tratamiento de los datos personales de sus clientes sin contar para ello con su respectivo consentimiento, se tiene que el administrado obtuvo el consentimiento de sus clientes mediante el uso de una cláusula general de contratación incorporada a su "*Contrato de Depósitos*", la misma que no se encuentra acorde con las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

e) El beneficio ilegalmente obtenido:

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., pese a la utilización de formas de consentimiento inválidas, realizó tratamiento de datos personales de sus clientes.



A. Prialé V.

⁵ Ver primer y segundo párrafo del considerando 13.2 de la presente resolución.



Resolución Directoral

f) La existencia o no de intencionalidad en la conducta del infractor:

En principio, los argumentos presentados en el descargo de CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., describen las acciones que dispusieron a partir de la fiscalización que llevó a cabo la Dirección de Supervisión y Control.

Incluso, respecto de las infracciones que les son atribuidas, el administrado reconoce, por un lado, que cometió la infracción referida a la no inscripción del banco de datos personales de sus clientes; en tanto que, respecto del tratamiento sin consentimiento, si bien reconoce que la fórmula de consentimiento utilizada era "no apropiada", en este extremo también desarrolla una argumentación tendiente a discutir el accionar de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

De otro lado, debe precisarse que en el presente caso no resultan aplicables los atenuantes a los que se refiere el artículo 126 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, dado que si bien CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A. dispuso proactivamente acciones tendientes a enmendar las infracciones relacionadas a la no inscripción de su banco de datos personales de clientes y al tratamiento de los datos personales de sus clientes sin consentimiento de los mismos, en éste último caso, como ya hemos mencionado, si bien reconoce que su respectiva cláusula de consentimiento no era apropiada, desarrolla, no obstante, una argumentación tendiente a cuestionar la actuación de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales sobre la base de una incorrecta interpretación de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, así como de su respectivo Reglamento, aprobado con Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, aspecto éste que no abona en forma de considerar la existencia de un reconocimiento espontáneo por parte del administrado.

Por las consideraciones expuestas y de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Sancionar a CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A., con la multa ascendente a Cuatro Unidades Impositivas Tributarias (4 UIT), por haber realizado tratamiento de los datos



personales de sus clientes utilizando cláusulas de consentimiento inválidas, configurándose la infracción leve prevista en el literal a. del numeral 1 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 2.- Sancionar a **CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.**, con la multa ascendente a Seis punto Cinco Unidades Impositivas Tributarias (6.5 UIT), por no haber inscrito el banco de datos personales de sus clientes en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales, configurándose la infracción grave prevista en el literal e. del numeral 2 del artículo 38 de la Ley de Protección de Datos Personales.

Artículo 3.- Instar a **CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.**, que, de ser el caso, inscriba los demás bancos de datos personales de los que sea titular, advirtiéndole que de no hacerlo podría configurarse la infracción prevista en el literal e. numeral 3 del artículo 38 de la Ley N° 29733, la cual es considerada como infracción muy grave.

Artículo 4.- Notificar a **CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.** que contra la presente resolución, de acuerdo a lo indicado en el artículo 123 del Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales⁶, proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la presente.

Artículo 5.- Notificar a **CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO CREDINKA S.A., ahora NCF SERVICIOS COMPARTIDOS S.A.** la presente resolución.

Regístrese y comuníquese.



ANGEL ALFREDO PRIALÉ VALLE
Director (e)
Dirección de Sanciones
Ministerio de Justicia y Derechos y Humanos

⁶ Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2013-JUS:

"Artículo 123.- Impugnación: Contra la resolución que resuelve el procedimiento sancionador proceden los recursos de reconsideración o apelación dentro de los quince (15) días de notificada la resolución al administrado. El recurso de reconsideración se sustentará en nueva prueba y será resuelto por la Dirección de Sanciones en un plazo que no excederá de los treinta (30) días. El recurso de apelación será resuelto por el Director General de Protección de Datos Personales, debiendo dirigirse a la misma autoridad que expidió el acto que se impugna, para que eleve lo actuado. El recurso de apelación deberá ser resuelto en un plazo no mayor de treinta (30) días."